

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ

и.о.зав. кафедрой ЭУБП

_____ З.А.Васильева

« ____ » июня 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.02.01.13 – Менеджмент организации

Совершенствование управления качеством услуг авиаперевозки (на
примере АО «КрасАвиа»)

Руководитель _____ к.э.н., Э.В.Степанова
доцент

Выпускник _____ А.С.Калмыкова

Нормоконтролёр _____ Т.П.Лихачёва

Красноярск 2018

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ

и.о. зав. кафедрой ЭУБП

_____ И.Р. Руйга

«25» ноября 2017 г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Исследование процесса управления качеством услуг при организации авиаперевозок	6
1.1 Исследование состояния отрасли авиаперевозок в России.....	6
1.2 Анализ процесса управления качеством услуг авиационной отрасли	15
1.3 Методы повышения качества услуг авиаперевозок	25
2 Анализ деятельности АО «КрасАвиа»	38
2.1 Организационно-экономическая характеристика АО «КрасАвиа».....	38
2.2 Анализ внешней и внутренней среды авиакомпании АО «КрасАвиа».....	43
2.3 Анализ организации авиаперевозок в авиакомпании АО «КрасАвиа».....	48
3 Разработка рекомендаций по совершенствованию управления качеством авиаперевозок АО «КрасАвиа»	Error! Bookmark not defined.
3. 1 План по совершенствованию управления качеством «КрасАвиа» и их целесообразность	Error! Bookmark not defined.
3.2 Оценка экономической эффективности предлагаемых мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг ...	Error! Bookmark not defined.
Заключение	63
Список сокращений	65
Список использованных источников	66
Приложения А - Л	73

ВВЕДЕНИЕ

Гражданская авиация в условиях глобализации мировой экономики становится важным элементом России в современную систему международных экономических связей. Авиация имеет особое значение для решения социально-экономических задач и повышения качества жизни населения. Выбор России в пользу рыночной экономики, сделанный в начале 90-х годов, и начавшиеся реформы в наибольшей мере по сравнению с другими видами транспорта изменили условия работы и характер спроса на транспортные услуги воздушного транспорта. В новых исторических условиях стал актуальным вопрос о необходимости существенного обновления нормативной правовой базы в сфере гражданской авиации, что и было сделано затем путем принятия ряда актов, значительно обновивших законодательство РФ в области гражданской авиации.

Объектом исследования является АО «КрасАвиа», основным направлением деятельности которого всегда было и остается выполнение внутрирегиональных и внутримunicipальных рейсов на самолётах и вертолётах в районах Крайнего Севера Красноярского края. Кроме того, предприятие занимается ведением аэропортовой деятельности в таких населенных пунктах, как Тура, Байкит и Ванавара.

Актуальность данной темы для предприятия определяется тем, воздушный транспорт является одной из ключевых отраслей. Объем перевоза авиа услуг во многом зависит от состояния экономики страны. Особое место среди различных видов транспорта занимает авиационный транспорт. Он является скоростным, а, следовательно, учитывая, что РФ является самой крупной страной в мире, то авиационный транспорт в России занимает первое место, согласно данным Росстата, по объемам перевозок грузов и пассажиров на большие расстояния. Управление качеством услуг авиаперевозки в современных условиях необходимо, потому что все еще остаются слабоизученные проблемы, в частности, проблемы связанные с повышением эффективности и качества

обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозок, а также повышение уровня безопасности при осуществлении перевозки пассажиров.

Целью проекта является разработка мероприятий по совершенствованию управления качеством услуг авиаперевозки АО «КрасАвиа».

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- исследовать правовое регулирование и состояния отрасли авиаперевозок;
- исследовать процессы управления качеством авиаперевозок;
- проанализировать деятельность АО «КрасАвиа»;
- разработать рекомендации по совершенствованию управления качеством авиаперевозок.

Объектом исследования является авиакомпания АО «КрасАвиа»

Предметом исследования является процесс управления качеством услуг авиаперевозок АО «КрасАвиа».

1 Исследование процесса управления качеством услуг при организации авиаперевозок

1.1 Исследование состояния отрасли авиаперевозок в России

Гражданские авиаперевозки являются одной из базовых отраслей в сфере пассажирских перевозок и одним из немногих секторов, который может внести весомый вклад в обеспечение экономического роста в России. Исключительно важное значение воздушного транспорта для России обусловлено спецификой страны - большая территория и низкая плотность наземной транспортной сети. В таких регионах, как Северо-Европейская часть России, Сибирь и Дальний Восток, воздушный транспорт зачастую является основным видом транспорта.

Авиакомпании, осуществляющие свою деятельность в России, находятся на рынке, который находится в фазе существенного роста, и теоретически любая авиакомпания могла бы использовать данный рыночный потенциал для обеспечения как минимум своего стабильного состояния и устойчивого роста. Однако последние события показывают, что далеко не все авиакомпании способны воспользоваться благоприятными возможностями, предоставляемыми быстрорастущим рынком. Более того, фактически мы можем сказать, что в перспективе 3-5 лет вся отрасль авиаперевозок в целом системно не сможет справиться с растущим спросом на рынке пассажирских авиаперевозок, что неизбежно вызовет такие негативные факторы как рост стоимости авиаперевозок и снижение качества оказываемых авиапассажирам услуг.

Авиаперевозки - одна из наиболее динамично развивающихся отраслей. Воздушный транспорт в объеме перевозок магистральными видами транспорта занимает более трети всего пассажирооборота и существенную часть грузоперевозок.

На рынке авиаперевозок имеется около 300 авиапредприятий, из которых около 180 осуществляют собственно перевозочную деятельность, а остальные

выполняют авиационные работы для нужд различных отраслей народного хозяйства [65].

Согласно рейтингу компаний в России на 2018 год, который представлен в таблице 1, можно сделать вывод, что авиакомпания АО «КрасАвиа» имеет неудовлетворительное положение, а точнее 26 место [65].

Таблица 1 – Рейтинг авиакомпаний по России

№	Авиакомпания	2017	2016	Темп изменений, %
1	Аэрофлот	32 845 032	28 977 880	+13,3
2	Россия	11 152 737	8 099 498	+37,7
3	S7 Airlines	9 974 961	9 509 018	+4,9
4	Уральские Авиалинии	7 998 556	6 467 188	+23,7
5	ЮТэйр	7 296 562	6 654 417	+9,6
6	Победа	4 582 862	4 285 937	+6,9
7	Глобус	4 316 922	3 637 451	+18,7
8	Azur Air	3 747 374	2 344 322	+59,8
9	Nordwind	3 514 390	1 788 452	+96,5
10	ВИМ-АВИА	2 136 764	2 076 406	+2,9
11	Ямал	1 790 178	1 454 456	+23,1
12	Red Wings	1 627 838	921 962	+76,6
13	Аврора	1 548 221	1 376 224	+12,5
14	Royal Flight	1 489 522	994 183	+49,8
15	NordStar	1 400 627	1 286 878	+8,8
16	Pegas Fly	1 381 064	988 084	+39,8
17	Нордавиа	1 087 538	959 450	+13,4
18	Якутия	850 321	688 838	+23,4
19	Саратовские авиалинии	789 667	504 185	+56,6
20	I-Fly	744 160	403 856	+84,3
21	РусЛайн	640 575	606 940	+5,5
22	АЛРОСА	440 647	421 493	+4,5

Окончание таблицы 1

№	Авиакомпания	2017	2016	%
23	Ангара	416 351	416 310	0
24	Ижавиа	397 225	307 641	+29,1
25	ИрАэро	373 873	234 818	+59,2
26	КрасАвиа	314 241	260 483	+20,6
27	Турухан	255 835	239 765	+6,7
28	Северсталь	240 892	221 463	+8,8
29	Газпром авиа	239 951	245 025	-2,1
30	ЮВТ Аэро	236 858	207 973	+13,9
31	Комиавиатранс	146 211	194 927	-25
32	Полярные авиалинии	108 229	112 278	-3,6
33	Оренбуржье	77 590	95 742	-19
34	Азимут	72 136	-	-
35	ЗАО ЮТэйр	68 428	56 119	+21,9

В общей сложности пять крупнейших российских авиакомпаний перевезли в 2017 г. 69 267 848 млн. чел.

Регулирование воздушных перевозок во внутреннем сообщении России осуществляется Воздушным кодексом Российской Федерации, принятым Государственной Думой 19 февраля 1997 г. Этот документ направлен не только на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, но и на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности [7].

В Воздушном кодексе РФ в главе «Общие положения» дано определение воздушного пространства; перечислены основные нормативные акты, составляющие воздушное законодательство Российской Федерации; указана деятельность организаций, подлежащая лицензированию в области авиации.

В частности, лицензированию подлежат:

- деятельность по осуществлению и обеспечению воздушных внутренних и международных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты на коммерческой основе;
- деятельность по обслуживанию воздушного движения;
- авиационные работы для обеспечения потребностей граждан и юридических лиц;
- подготовка специалистов соответствующего уровня согласно перечням должностей авиационного персонала;
- перечислен круг юридических лиц, подлежащих обязательной сертификации, и круг физических лиц, подлежащих обязательной аттестации, и др.

В главе «Государственное регулирование использования воздушного пространства» отражены государственные приоритеты в использовании воздушного пространства. Так, при возникновении потребности в использовании воздушного пространства одновременно двумя и более пользователями предпочтение отдается в соответствии с государственными приоритетами в такой последовательности:

- отражение воздушного нападения, прекращение нарушения государственной границы;
- оказание помощи при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера;
- выполнение полетов воздушных судов в интересах обороноспособности государства и в соответствии со специальными договорами;
- осуществление регулярных воздушных перевозок пассажиров и багажа;
- выполнение полетов государственной авиации;
- осуществление регулярных перевозок грузов и почты;
- осуществление нерегулярных воздушных перевозок;

- проведение учебных, спортивных, демонстрационных и иных мероприятий;
- выполнение полетов воздушных судов или иная деятельность по использованию воздушного пространства, осуществляемая в целях удовлетворения потребностей граждан.

В главе «Государственное регулирование деятельности в области авиации» приводится классификация авиации, согласно которой она подразделяется на гражданскую, государственную и экспериментальную.

Гражданская авиация, в свою очередь, подразделяется на коммерческую, которая используется для воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты, и авиационных работ, осуществляемых за плату, и авиацию общего назначения, которая используется на безвозмездной основе.

Государственная авиация используется для осуществления военной, пограничной, полицейской, таможенной службы и для выполнения мобилизационно-оборонных задач.

Экспериментальная авиация используется для опытно-конструкторских, экспериментальных, научно-исследовательских работ, а также для испытаний авиационной и другой техники. Государственное регулирование деятельности в разных областях авиации осуществляется специально уполномоченными органами соответственно в области гражданской авиации, в области обороны и в области оборонной промышленности. Все эти органы имеют определенную структуру и службы.

Глава «Воздушные суда» посвящена вопросам государственной регистрации и государственному учету воздушных судов; требованиям к летной годности гражданских воздушных судов; охране окружающей среды от воздействия деятельности в области авиации.

Воздушные суда, предназначенные для выполнения полетов, подлежат государственной регистрации. На зарегистрированное в определенном порядке гражданское воздушное судно наносятся государственный и регистрационный опознавательные знаки, изображение Государственного флага Российской

Федерации (может наноситься изображение флага субъекта РФ), а также товарные знаки символы, надписи, эмблемы и иные знаки (зарегистрированные в установленном порядке законодательством РФ).

Гражданские воздушные суда допускаются к эксплуатации только при наличии сертификата летной годности.

Здесь же подчеркивается, что каждое гражданское воздушное судно, каждый авиационный двигатель и воздушный винт в процессе серийного производства проходит в установленном порядке испытания и проверки, завершающиеся выдачей гражданскому воздушному судну сертификата летной годности.

В Кодексе дается определение аэродрома и аэропорта (в том числе международного), приводится порядок их государственной регистрации и сертификации.

В главах «Авиационный персонал» и «Экипаж воздушного судна» приводится определение авиационного персонала и экипажа воздушного судна, рассматриваются права командира воздушного судна, действия экипажа в случае бедствия, а также при оказании помощи судам и людям, находящимся в опасности.

К авиационному персоналу относятся лица, которые имеют специальную подготовку и осуществляют деятельность по обеспечению безопасности полетов, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок, авиационных работ, организации и обслуживанию воздушного движения. Все эти лица должны иметь сертификаты и должностные инструкции. В целях защиты прав и интересов граждан, а также в целях обеспечения обороны страны и безопасности государства не допускается проведение забастовок или иное прекращение работы авиационным персоналом, обслуживающим воздушное движение.

Экипаж воздушного судна состоит из летного экипажа (командира и других лиц летного состава) и кабинного экипажа (борт-операторов и бортпроводников). Полет гражданского воздушного судна не разрешается в

случае, если состав летного экипажа меньше минимально установленного состава.

В главе «Авиационные предприятия» определены условия создания авиационного предприятия с целью осуществления за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и(или) выполнения авиационных работ. При этом подчеркивается, что создание на территории Российской Федерации авиапредприятия с участием иностранного капитала допускается при условии, что доля участия последнего не должна превышать 49 % уставного капитала, руководителем авиапредприятия является гражданин Российской Федерации.

Российские авиакомпании допускаются к осуществлению коммерческой деятельности в области гражданской авиации лишь при наличии лицензий, полученных в соответствии с правилами Кодекса. Иностранные авиапредприятия также вправе осуществлять коммерческую деятельность в области гражданской авиации в порядке, установленном законодательством и международными договорами Российской Федерации.

Правила формирования и применения тарифов, а также правила продажи билетов и других перевозочных документов устанавливаются специально уполномоченным органом в области гражданской авиации Государственной Службой Гражданской Авиации (ГСГА).

Плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками.

При осуществлении воздушных чартерных перевозок могут устанавливаться договорные цены. При этом в целях защиты регулярных воздушных перевозок, осуществляемых на тех же авиационных линиях, допускается устанавливать минимальные цены на такие перевозки.

Главы «Полеты воздушных судов» И «Международные полеты воздушных судов» посвящены вопросам:

- допуска к полету воздушного судна;
- подготовки экипажа;

- обеспечения полетов воздушного судна;
- требованиям к документации, находящейся на его борту;
- полета воздушного судна над населенными пунктами. При этом полет воздушного судна над населенными пунктами должен выполняться на высоте, позволяющей в случае неисправности воздушного судна произвести его посадку за пределами населенных пунктов.

При выполнении международных полетов на прибывающие в Российскую Федерацию и убывающие из нее воздушные судна, их экипажи, пассажиров и их имущество распространяется действие паспортных, таможенных и иных правил, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава «Авиационная безопасность» отражает один из основных принципов организации воздушных перевозок их безопасность. При этом под авиационной безопасностью понимается состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

С целью обеспечения авиационной безопасности проводятся следующие меры:

- осуществляется охрана воздушных судов на стоянках;
- исключается возможность провоза на воздушных судах оружия, боеприпасов, взрывчатых, радиоактивных, легковоспламеняющихся и других опасных предметов;
- проводится предполетный досмотр воздушного судна, членов экипажа, пассажиров, багажа, ручной клади, груза и почты.

Службы авиационной безопасности имеют право задерживать для передачи правоохранительным органам лиц, нарушивших требования авиационной безопасности, а также багаж, грузы и почту, содержащие предметы и вещества, запрещенные к воздушным перевозкам.

В главах «Поиск и спасение» и «Расследование авиационного происшествия» рассматриваются вопросы, связанные со случаями, когда воздушное судно терпит бедствие. Целями расследования авиационного

происшествия или инцидента являются установление причин этих событий и принятие мер по их предотвращению в будущем. Установление чьей-либо вины и ответственности не является целью расследования авиационного происшествия или инцидента.

Глава «Воздушные перевозки» дает определения таким понятиям, как «перевозчик», «воздушная перевозка», «договор о воздушной перевозке», «перевозочные документы», «договор фрахтования воздушного судна», а также рассматривает условия расторжения договора по инициативе перевозчика и пассажиров. В последующих главах учебного пособия будут достаточно подробно рассмотрены все эти вопросы.

Глава «Авиационные работы» дает характеристику авиационным работам, выполняемым с использованием полетов воздушных судов в сельском хозяйстве, строительстве, для охраны и защиты окружающей среды, оказания медицинской помощи и других целей. На выполнение авиационных работ заключается договор, по которому подрядчик обязуется выполнить для заказчика эти работы в порядке, в сроки, в объеме и на условиях, которые предусмотрены данным договором. Заказчик обязуется оплатить авиационные работы. Тарифы на их выполнение также устанавливаются на основе договора.

Глава «Ответственность перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя» предусматривает ответственность перевозчика перед пассажиром воздушного судна и грузоотправителем в порядке, установленном законодательством РФ, международными договорами РФ, а также договором воздушной перевозки пассажира, груза или почты.

Сфера авиаперевозок находится в тесной взаимосвязи с уровнем развития, динамикой и состоянием национальной экономики. При этом, как правило, авиатранспортный рынок и национальная экономика показывают однонаправленную динамику изменений, хотя несомненно, что на состояние авиатранспортного рынка, помимо фундаментальных макроэкономических факторов, оказывают влияние и другие факторы (развитие технологий,

государственная политика в сфере воздушного транспорта, развитие конкуренции и рыночных механизмов и т.д.).

1.2 Анализ процесса управления качеством услуг авиационной отрасли

Инструментом успешного решения проблемы качества в авиационной безопасности является внедрение систем качества, соответствующих стандартам ИСО серии 9000. Сертификат, подтверждающий это соответствие, является в рыночных условиях необходимым условием конкурентоспособности производимой продукции. Понятие «качество» распространяется на все виды деятельности:

- управление процессами на основе документированных процедур;
- завоевание рынков сбыта на основе взаимовыгодного партнерства с постоянными потребителями;
- освоение новых рынков сбыта путем поставки конкурентоспособной продукции.

Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшей составляющей системы качества является качество продукции. Международная организация по стандартизации определяет качество (стандарт ИСО9000–2000) как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности [13].

Этот стандарт ввел такие понятия, как «обеспечение качества», «управление качеством», «спираль качества». Требования к качеству на международном уровне определены стандартами ИСО серии 9000. Эти стандарты вторглись непосредственно в производственные процессы, сферу управления и установили четкие требования к системам обеспечения качества. Они положили начало сертификации систем качества. Возникло

самостоятельное направление менеджмента – менеджмент качества. Стандарты ИСО серии 9000 установили единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировали отношения между производителями и потребителями продукции. Важными свойствами для оценки качества являются:

- технический уровень, который отражает материализацию в продукции научно-технических достижений;
- эстетический уровень, который характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
- эксплуатационный уровень, связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.);
- техническое качество, предполагающее взаимосвязь предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).

Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система управления качеством. Управление качеством неизбежно оперирует понятиями «система», «среда», «цель», «программа» и др. Различают управляющую и управляемую системы. Управляемая система представлена различными уровнями управления организацией (фирмой и другими структурами). Управляющая система создает и обеспечивает менеджмент качества. Процесс обеспечения качества состоит из следующих укрупненных этапов [15]:

- оценка уровня качества имеющихся на рынке аналогичных изделий, анализ требований покупателей;
- долгосрочное прогнозирование;
- планирование уровня качества;
- разработка стандартов;
- проектирование качества в процессе конструирования и разработки технологом;

- контроль качества исходного сырья и покупных материалов;
- пооперационный контроль в процессе производства;
- приемочный контроль;
- контроль качества изделия в условиях эксплуатации (после продажи);
- анализ отзывов и рекламаций покупателей.

Требования к качеству продукции – выражение определенных потребностей в виде количественных характеристик или описаний для осуществления их реализации и / или проверки [24].

Установление количественных требований к качеству продукции – важнейшее условие их разработки, производства, поставки, реализации, потребления. От уровня требований, предъявляемых к качеству при проектировании продукции, во многом зависит качество и конкурентоспособность готового изделия. Основой для выбора требований к качеству должна быть информация о спросе и удовлетворенности потребителя. Разработка всего комплекса требований к качеству товаров представляет собой сложную задачу, т. к. при этом необходимо учитывать не только особенности объекта управления, но и множество разнообразных условий и обстоятельств [29].

Требования к продукции в ряде случаев связаны с ней процессам могут содержаться, например, в регламентах, национальных стандартах на продукцию, стандартах на процессы, технических условиях, контрактных соглашениях. Они также могут быть установлены предприятием-изготовителем (организацией) на основе получаемых им данных о существующих и предполагаемых требованиях потребителей.

При системном управлении качеством должны быть определены и выполнены [33]:

- обязательные и законодательные требования;
- требования добровольного характера, в том числе определенные самой организацией;
- требования потребителей;

- общепринятые требования, без выполнения которых невозможно конкретное или предполагаемое использование продукции.

Требования к качеству товаров определяются их спецификой, функциями и условиями использования. Основными требованиями являются социальные, функциональные, эргономические, эстетические, экологические требования, требования надежности и безопасности, а также требования к качеству изготовления [45].

Международная организация по стандартизации содействует развитию стандартизации и активизации роли стандартов во всем мире. Основной задачей ИСО является развитие сотрудничества и международный обмен в интеллектуальной, научной, технической и экономической сферах деятельности. Эта неправительственная организация, учрежденная в 1947 г., в настоящее время объединяет 140 стран. Результатом деятельности ИСО является публикация согласованных международных стандартов во всех направлениях жизнедеятельности, исключая области, относящиеся к компетенции МЭК. Текущая работа организации происходит по двум направлениям: политики развития и технического управления, представленных комитетами Совета. На сегодняшний день в ИСО присутствуют следующие основные комитеты [51]:

- КАСКО – Комитет по оценке соответствия;
- КОПОЛКО – Комитет по защите интересов потребителей;
- ДЕВКО – Комитет по оказанию помощи развивающимся странам;
- РЕМКО – Комитет по стандартным образцам.

Разработка проектов международных стандартов происходит рабочими группами технических комитетов. В настоящее время в ИСО работают 224 технических комитета. Представители нашей страны участвуют в работе ряда ТК, а Российская Федерация является действительным членом организации. Каждое государство решает самостоятельно, в какой степени международные стандарты ИСО будут использоваться в национальной экономике. Использование стандартов ИСО в российской практике осуществляется различными методами. Во-первых, национальный стандарт принимается без

какого-либо изменения текста международного документа («прямой метод»). В этом случае текст государственного стандарта России считается аутентичным, или подлинным. Во-вторых, аутентичный международному стандарту текст принимается с дополнительными требованиями, отражающими национальные особенности Российской Федерации [32].

На внутренних воздушных линиях первоисточником и главным документом, регулирующим взаимодействие пассажиров и перевозчика является Воздушный Кодекс. На международных воздушных линиях - конвенции, соглашения, решения международных организаций по гражданской авиации [7].

К основному же фактору сервисного обслуживания независимо от видов перевозки можно отнести качество обслуживания пассажиров. В условиях рыночной экономики качество услуги, как и любого другого товара, является определяющим фактором её конкурентоспособности, в том числе и на воздушном транспорте. Мировая практика свидетельствует, что обеспечить высокое качество авиатранспортной продукции по критериям обеспечения безопасности и регулярности полётов, культуры обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры, а также охраны окружающей среды в условиях рыночной экономики, невозможно без осуществления контроля над деятельностью авиапредприятий со стороны государства [27].

Каждое предприятие, желающее выйти на мировой рынок со своей продукцией (услугами), должны удовлетворять требованиям международных стандартов качества. Получение сертификата соответствия международным стандартам качества является своего рода «пропуском» компании на мировой рынок, подтверждением ее имиджа и репутации надежного партнера, либо поставщика продуктов или услуг. Поэтому компании затрачивают значительные средства и усилия для подготовки и прохождения сертификационных аудитов для получения сертификата соответствия тому или иному международному стандарту.

Наиболее известными в сфере гражданской авиации являются международные стандарты серии ИСО (Интернэшнэл стандарт организейшн) [39]:

- ИСО-9001-2000 и другие;
- серии AS (Aviation Standarts) - AS-9100;
- стандарт IOSA (IATA Operational Safety Audit), а также Европейские стандарты EASA (European Air Safety Agency).

Первые из названных стандартов серии ИСО-9001-2000 относятся ко всем отраслям и сферам бизнеса и содержат основные требования к документации системы качества. Стандарты AS-9100 содержат требования к производству и ремонту авиационной техники. Стандарт IOSA определяет требования к эксплуатантам воздушного транспорта. Стандарты EASA – требования к обеспечению безопасности полетов и содержат разделы, относящиеся к таким направлениям, как техническое обслуживание воздушных судов (EASA part 145), подготовка персонала , (EASA part 147), производство полетов (EASA-OPS1, ранее именовавшийся JAR-OPS1) и другие [44].

Все перечисленные выше стандарты, несмотря на различные направленности их действия, содержат общие требования. Это, прежде всего, требования к документации и к руководствам, требования к документированным процедурам, ориентацию на потребителя продукции (услуг), обязательства руководства предприятия в отношении системы качества, рабочие инструкции каждого сотрудника, работа с документацией и ведение записей, гарантия качества и др.

Как известно, продуктом воздушного транспорта является перемещение (перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты). Для определения качества продукта авиакомпания фирма маркетинговых авиатранспортных исследований «SkyTrax» выделяет 4 уровня продукта: основной, сопутствующий, дополнительный и продукт в расширенном понимании [68].

Основной продукт. Составляющими основного продукта являются:

- безопасность полетов;

- обеспечение авиационной безопасности;
- удобство расписания полетов;
- комфортабельность салона и кресел;
- конкурентоспособность воздушного судна (ВС);
- исправность ВС и салонного оборудования;
- средства комфорта пассажиров, включая развлечение на борту ВС, бортовое питание и работа бортпроводников;
- общение с пассажирами командира ВС;
- программа поощрения часто летающих пассажиров;
- эффективное управление «сбойными ситуациями».

Перечисленные критерии качества основного продукта создают имидж и репутацию авиакомпании и способствуют привлечению пассажиров и клиентуры на рейсы той авиакомпании, у которой выше стандарты качества. В частности, безопасность полетов как главнейший из показателей качества включает в себе требования максимальной гарантии отсутствия летных происшествий, а также ущерба пассажирам и повреждений багажа и грузов, связанных с предпосылками к летным происшествиям. Основным требованием регулярности и пунктуальности полетов является строгое и точное соблюдение расписания полетов регулярных рейсов и графика движения чартерных и дополнительных рейсов по вине персонала [68].

Основными требованиями к авиационной безопасности и сохранности сдаваемых к перевозке грузов, багажа и почты является строгое соблюдение условий договора перевозки, а также 100%-ая гарантия того, что груз, багаж и почта, сданные к перевозке под ответственность авиакомпании, будут доставлены и вручены пассажиру или получателю при строгом соблюдении сроков доставки [44].

Не менее важным является качество обслуживания пассажиров в полете.

К этому показателю относится качество бортового питания, ассортимент напитков, организация развлечений в полете. Большую роль играет сервировка. К развлечениям относятся просмотр фильмов, прослушивание музыки, чтение,

игры и др., что снижает утомляемость, особенно при длительных полетах. Внешний вид, вежливость и предупредительность бортпроводников, их профессиональная выучка во многом влияют на общее качество обслуживания пассажиров. Сюда же относится качество информации пассажиров на борту, обязательность объявлений на русском и иностранных языках в зависимости от направления рейса. Чем больше информации во время полета, тем большую заботу о себе чувствует пассажир. Информация должна обязательно включать все сведения об изменениях графика полета, о пролетаемых населенных пунктах, высоте, погоде и т.д. Важным является обращение командира корабля к пассажирам, его выход в салон, сделанные им объяснения об особенностях маршрута, ожидаемом времени прибытия и т.д.

Сопутствующий продукт. Основными составляющими сопутствующего продукта являются работа базового аэропорта и наземное обслуживание перевозок. Сюда относится точность и своевременность информации пассажиров в аэропорту, соблюдение времени стыковки рейсов, наличие наглядной информации в залах вылета и в залах ожидания, наличие достаточного количества средств связи, четкая работа средств доставки пассажиров и др [68].

Дополнительный продукт. Составляющими дополнительного продукта являются [68]:

- дополнительные услуги пассажирам высоких классов и категорий VIP;
- помощь и спец-услуги пассажирам, требующим специального обслуживания (больным, несопровождаемым детям и др.).

Продукт в расширенном понимании. К этому понятию относятся [68]:

- реклама и информирование клиентов в «колл-центрах» (Call-centers) авиакомпаний;
- бронирование и оформление авиабилетов персоналом авиакомпании и агентами по продаже перевозок;
- «интернет-сайты» авиакомпании и др.

К этому понятию относятся также уровень обслуживания в сфере продажи и бронирования, комфорт для посетителей внутри агентства по продаже, отсутствие очередей, своевременное подтверждение, бронирование и др.

Все четыре названия уровня продукта авиакомпании влияют на «имидж» (облик и репутацию) авиакомпании. И хотя разные потребители продукта авиакомпании (авиатранспортных услуг) индивидуально и субъективно оценивают влияние компонентов продукта на общий уровень его качества, ряд ученых и специалистов (например, Е.В. Костромина).

Гражданская авиация всего мира развивается очень быстрыми темпами, наращивая объем авиаперевозок, увеличивается парк воздушных судов во всех мировых авиакомпаниях, включая действующие авиационные компании России.

Сегодня в мировой практике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. В нашем случае говорим, в частности, о безопасности полетов.

Гражданская авиация, как транспортная система, с одной стороны, осуществляет производство полетов, а с другой стороны, оказывает транспортную услугу потребителю. С этой позиции необходимо привести жизненный цикл продукции, определенный стандартами ИСО, как основополагающее понятие в системе качества.

В соответствии со стандартом ИСО жизненный цикл продукции включает в себя 11 этапов:

- маркетинг, поиск и изучение рынка;
- проектирование и разработка технических требований, разработка продукции;
- материально-техническое снабжение;
- подготовка и разработка производственных процессов;
- производство;
- контроль, проведение испытаний и обслуживание;

- установка и хранение;
- распределение и реализация продукции;
- монтаж и эксплуатация;
- техническая помощь и обслуживание;
- утилизация после испытания.

Перечисленные выше этапы носят общий характер, и могут быть конкретизированы для авиакомпании, учитывая, что в данном случае продукцией является осуществление перевозок пассажиров и грузов. Тогда, например, поиски изучения рынка связаны с поиском новых маршрутов авиаперевозок, использование целесообразного сочетания регулярных авиаперевозок, и чартерных, и т.д. Проектирование и разработка требований должны быть связаны с обеспечением БП, регулярности полетов, экономичности и т.д. Соответственно материально-техническое обеспечение будет связано с выбором парка ВС, их типа и количества для достижения сформированных требований, решением вопросов всего спектра обеспечения полетов (инженерно-авиационного, аэронавигационного, радиотехнического и др.). Для действующей авиакомпании из перечисленных 11 этапов можно выделить несколько меньшее количество этапов, полагая, что авиакомпания осуществляет свою деятельность на определенном числе маршрутов авиаперевозок, но этот процесс находится в динамическом балансе, т.е. постоянно открываются новые маршруты и, в то же время, например, из-за нерентабельности какие-то маршруты временно закрываются. Кроме того, в динамике находится количество выполняемых рейсов по данному маршруту. В зависимости от складывающихся потребностей число рейсов по данному маршруту может увеличиваться или уменьшаться во времени (неделя, месяц).

Для этой ситуации проанализируем каждый этап жизненного цикла, применительно к авиакомпании.

Деятельность любой авиакомпании является очень многогранной, поэтому в понятие «производственная деятельность» следует включить все аспекты деятельности, т.е. финансовую деятельность, организацию

производства (осуществление авиаперевозок), проведение рекламной кампании, повышение квалификации персонала, развитие всех видов обеспечения полетов, обновление парка ВС и его оборудования и т.д. Поэтому всю возможную группу ОППД авиакомпаний целесообразно разбить на несколько подгрупп, количество которых в каждом конкретном случае авиакомпания выбирает сама, исходя из сложившихся условий ее деятельности. В общем случае можно предложить следующие четыре подгруппы ОППД:

- финансовые показатели;
 - показатели, характеризующие качество предоставляемой услуги клиенту (авиапассажиру и/или отправителю грузов);
 - показатели качества авиаперевозок, как производственного процесса.
 - показатели качества работы персонала авиакомпании,
- куда включается процесс обучения, переподготовки, повышения квалификации, стажировки и т.д.

1.3 Методы повышения качества услуг авиаперевозок

Качество услуги определяется совокупностью свойств услуги, обуславливающих её способность к удовлетворению определённой потребности авиапассажира в соответствии с его требованиями (или требованиями стандартов и других нормативных документов) [45].

В интересах обеспечения конкурентоспособности и эффективности производства у исполнителя возникает необходимость удовлетворения постоянно возрастающих требований потребителя, т.е. непрерывного повышения качества услуг. К одному из наиболее устойчивых факторов конкурентоспособности является регулярное повышение уровня удовлетворения потребностей пассажиров с опережением роста тарифов на оказываемые услуги. При этом актуальность проблемы повышения качества будет возрастать по мере насыщения рынка услугами по перевозке пассажиров и грузов авиапредприятиями различных видов. Это связано с тем, что проблема

повышения качества и эффективности авиатранспортной системы страны имеет социальное, политическое, научно-техническое и экономическое значение [28].

В настоящее время во всех развитых странах является общепризнанным следующий взгляд на проблему повышения качества [15]:

- никакие эпизодические, отдельные, даже блестяще организованные и крупные мероприятия не могут обеспечить значительное повышение качества продукции;
- для решения задачи повышения качества услуг необходима система целенаправленных и планомерно осуществляемых мероприятий системой управления качеством.

Особую роль в организации перевозок пассажиров и качества их обслуживания играет координация взаимодействия служб и подразделений авиакомпаний в процессе подготовки транспортных средств к отправлению. Структура службы организации перевозок определяется в каждом конкретном случае, исходя из объёма воздушных перевозок данного аэропорта, наличия в данном городе городского аэровокзала, в котором производится регистрация вылетающих пассажиров, типа воздушных судов, эксплуатирующих данный аэропорт, наличие в аэропорту международного сектора и других особенностей данного аэропорта [38].

Основными методами повышения качества услуг авиаперевозки являются:

- обеспечение условий комфорта и качественного обслуживания на ВС;
- обеспечение информационного обслуживания;
- обеспечение медицинского обслуживания;
- обеспечение питания;
- обеспечение необходимого инвентаря для комфортного перелёта;
- обеспечение качественного обслуживания пассажиров.

Услуги, предоставляемые для пассажиров на борту ВС в авиакомпании основаны на отраслевом стандарте ОСТ 54-1-283.01-94 из серии «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом». Этот стандарт разработан с целью установления перечня минимальных услуг,

необходимых для обеспечения условий комфорта и качественного обслуживания пассажиров на борту воздушных судов.

В стандарте содержатся требования, как обязательные к исполнению, так и рекомендуемые, позволяющие исполнителю проявлять инициативу при обслуживании пассажиров с наилучшими результатами.

Условия и уровень обслуживания пассажиров на борту воздушного судна должны обеспечиваться:

- оборудованием и интерьером пассажирского салона;
- техническими средствами и системами, обеспечивающими безопасность пассажиров, состояние окружающей среды в салоне и комфорт;
- санитарно-гигиеническим состоянием пассажирской кабины, исправностью и укомплектованностью необходимым оборудованием, инвентарем и средствами обслуживания пассажиров;
- наличием мест для пассажиров с детьми, имеющих возможность установки детских люлек:
- возможностью размещения больных на носилках и инвалидов;
- средствами индивидуального пользования для пассажиров (индивидуальное освещение, вентиляция, столик для питания, система привязных ремней безопасности, кислородные или дымозащитные маски)
- гарантированным ассортиментом услуг, создающих комфорт и соответствующих продолжительности полета;
- грамотными и тактичными действиями экипажа.

Информационно-справочное обслуживание это своевременное и достоверное информирование пассажиров о правилах поведения на борту ВС, предоставляемых услугах, условиях полета и пользовании аварийно-спасательным оборудованием. Информации подразделяется на основные и дополнительные.

Информирование может осуществляться при непосредственном общении с пассажиром или по микрофону. Во всех случаях следует обращать внимание на дикцию и тембр голоса. Информация должна звучать приветливо и

доброжелательно. Тексты объявлений рекомендуется транслировать при помощи магнитофона. В ночном полете рекомендуется применять письменную информацию или индивидуальное информирование. При наличии на борту иностранных пассажиров информацию рекомендуется произносить на русском и иностранном языках.

Индивидуальное обслуживание - создание гостеприимной, доброжелательной и непринужденной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения. К индивидуальному обслуживанию относят:

- оказание услуг каждому пассажиру в течение всего полета;
- особое внимание к больным, инвалидам, пожилым людям и пассажирам с детьми;
- включение индивидуальных освещения и вентиляции;
- ответы на вопросы и беседы с пассажирами;
- установка и оснащения детских люлек;
- обслуживание несопровождаемых детей.

Медицинское обслуживание - оказание первой до врачебной помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке. Количество медицинских аптечек, состав медикаментов и рекомендации по их применению и использованию определяются соответствующим органом гражданской авиации.

Эксплуатант должен обеспечить предоставление пассажирам на борту воздушных судов перечень обязательных услуг не ниже приведенного в отраслевом стандарте: он вправе расширить ассортимент услуг на основании изучения потребностей и запросов пассажиров. Перевозчик несет ответственность за качественное и в полном объеме предоставление пассажирам «Услуг» на борту воздушных судов.

Рационы питания, предоставляемые на борту ВС в авиакомпании регламентируются отраслевым стандартом ОСТ 54-3-61-93. Этот стандарт является одним из серии отраслевых стандартов гражданской авиации «Система

качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом». Стандарт разработан с целью установления единых требований для всех структур, осуществляющих или участвующих в перевозке пассажиров воздушными судами Российской Федерации.

В стандарте содержатся требования, как обязательные к исполнению, так и рекомендуемые, позволяющие исполнителю проявлять инициативу при обслуживании пассажиров с наилучшими результатами.

Питание предоставляется пассажирам в полете в зависимости от назначения и продолжительности рейса, типа воздушного судна и класса обслуживания, в соответствии с распорядком питания, разрабатываемым эксплуатантом с учетом требований отраслевого стандарта и действующей нормативной документации. На борт воздушного судна должно доставляться только бортовое питание, приготовленное предприятиями питания, имеющими соответствующую лицензию и договор, с эксплуатантом. Количество посуды, загружаемой на борт должно соответствовать пассажироместимости ВС и количеству предоставляемых рационов, с учетом ее однократного использования. Обслуживание питанием должно осуществляться с учетом строгого соблюдения сроков реализации продуктов. Основной рацион (горячее и холодное питание) должен предлагаться пассажирам через 1 - 1,5 часа после взлета.

Устанавливаются следующие рационы бортового питания:

- горячий завтрак/ужин;
- холодный завтрак/ужин;
- консервированный завтрак/ужин;
- легкий завтрак/ужин;
- десерт;
- прохладительные напитки;
- чай.

На рейсах, где бортовое питание не предусмотрено, перевозчик может организовать продажу пассажирам на борту ВС высококачественные кулинарно-кондитерские изделия и напитков.

Рационы питания, как минимум, должны включать:

- горячий завтрак/ужин;
- закуску;
- второе горячее блюдо с гарниром;
- чай/кофе и сахар в индивидуальной расфасовке;
- кондитерские изделия;
- хлеб ржаной/пшеничный;
- джем/повидло в индивидуальной расфасовке;
- прохладительные напитки;
- специи.

При отсутствии фруктов или фруктовых соков должна быть обеспечена дополнительная выдача не менее 100 г фруктовой воды на каждого пассажира.

Десерт:

- чай/кофе в индивидуальной расфасовке с лимоном;
- кондитерские изделия;
- фрукты или фруктовый сок;
- прохладительные напитки.

Чай:

- чай в индивидуальной расфасовке;
- сахар в индивидуальной расфасовке;
- кондитерские изделия;
- прохладительные напитки.

Прохладительные напитки - вода фруктовая и минеральная. На ВС должны отпускаться столовые и минеральные воды и приятным освежающим вкусом. Запрещается отпускать минеральные воды лечебного назначения с горьким привкусом и резким запахом.

Вне зависимости от рациона питания, эксплуатант должен обеспечить выдачу на борт ВС кипяченой охлажденной воды в кипятильнике или специальной емкости. Норма выдачи прохладительных напитков на одного пассажира должна быть не менее:

- 200 г для летнего периода;
- 100 г для зимнего периода.

Эксплуатант должен предусматривать выдачу на борт ВС резервного питания из расчета не менее чем одна порция рациона на 60 пассажиров. Продукты, предоставляемые в заводской индивидуальной упаковке, должны иметь на упаковке выходные данные и знаки изготовителя. Сроки реализации продуктов бортового питания должны соответствовать санитарным нормам и обеспечить безопасность употребления для пассажира на срок реализации в полете. При приеме бортового питания бортпроводники должны обращать внимание на сроки приготовления и реализации продуктов. Все работники, связанные с приготовлением, доставкой бортового питания и обслуживанием пассажиров, должны систематически проходить медицинские осмотры, профилактическое обследование и иметь личные медицинские осмотры. Эксплуатант несет ответственность за предоставление пассажирам питания в полном объеме.

Оснащение ВС мягким инвентарем и средствами обслуживания пассажиров, в зависимости от специфики выполняемого рейса, должно осуществляться по заявкам, разрабатываемым службой бортпроводников.

Каждое ВС с пассажирами на борту при вылете из базового аэропорта должно быть обеспечено полным комплектом мягкого инвентаря и средствами обслуживания пассажиров, в количества, достаточном для выполнения рейса туда и обратно.

Обслуживание пассажиров в полете является важнейшим методом предоставления качественных услуг в процессе перевозки воздушным транспортом. Типовая технология обслуживания пассажиров в полете является основным документом для составления по рейсовым технологическим карт в

службе бортпроводников, на основании которых распределяются обязанности бортпроводников на конкретный рейс. Выполнение технологии обслуживания пассажиров способствует обеспечению высокого качества обслуживания, созданию комфортных условий для пассажиров на борту ВС. К основным технологическим операциям по обслуживанию пассажиров на борту ВС относят:

- посадка и размещение пассажиров;
- обслуживание пассажиров на земле до взлета;
- подача пассажирам прохладительных напитков после взлета;
- подготовка и подача пассажирам питания;
- торговля сувенирами на борту ВС;
- информационно-справочная работа на борту ВС;
- медицинское обслуживание пассажиров;
- подготовка пассажиров при снижении после посадки ВС.

Технология предусматривает обслуживание по двум классам: «Бизнес» и «эконом». Все технологические операции по обслуживанию пассажиров в полете выполняются бригадой бортпроводников. Помимо обеспечения безопасности пассажиров в полете, бригада бортпроводников обеспечивает качественное обслуживание пассажиров на борту ВС. В полете старший бортпроводник экипажа организует работу всей бригады, обеспечивает качественное обслуживание пассажиров, координирует работу с экипажем, проводит всю информационно-справочную работу в полете, несет ответственность за выполнение бригадой требований всех руководящих документов. Члены бригады обслуживают пассажиров на всех этапах полета, несут ответственность за сохранность бортового имущества, коммерческой загрузки, оказывают первую доврачебную помощь, применяют аварийно-спасательное оборудование в случае необходимости, создают комфортные условия для пассажиров на борту, следят за порядком и чистотой в салонах и во всех бытовых помещениях самолета. Обязанности распределяются между членами бригады в соответствии с условным порядковым номером в порейсовых картах с учетом продолжительности рейса, типа самолета и состава бригады.

Придя на борт воздушного судна, вся бригада осматривает его согласно «Листов контрольного осмотра» на предмет посторонних вещей и проверяет санитарное состояние самолета, наличия химической жидкости в туалетных комнатах.

Обслуживание начинается с момента прихода пассажиров на борт ВС и заканчивается с уходом последнего пассажира с борта после посадки ВС. Перед посадкой пассажиров на борт ВС старший бортпроводник экипажа контролирует установку трапов и включает музыку.

В случае недовольства пассажиров музыкальными записями (на борту больные пассажиры, летящие на похороны) старший бортпроводник экипажа должен прекратить трансляцию или ослабить её звучание, объяснив окружающим, что это делается по просьбе пассажиров.

Бортпроводники встречают пассажиров около каждой входной двери, в каждом салоне. Бортпроводники приветствуют пассажиров мягким голосом, улыбкой. Помогают пассажирам разместить ручную кладь и одежду. Пассажиров с детьми желательно размещать в первых рядах салонов (но не у аварийных выходов) или на местах, где можно закрепить детские люльки. Особое внимание уделяется престарелым и инвалидам.

Пассажирам “бизнес” класса бортпроводник индивидуально объясняет правила пользования оборудованием (вентиляция, вызов бортпроводников, индивидуальное освещение, пользование креслами).

Информационно-справочная работа на борту самолета осуществляется в строгом соответствии с руководящими документами и технологической порейсовой картой. Информационно-справочная работа на борту состоит из чтения обязательных текстов информации, а также чтения дополнительной информации.

Каждый бортпроводник должен уметь оказать доврачебную медицинскую помощь пассажирам. Медицинское обслуживание производится в полете на всех этапах работы с пассажирами. Бортпроводники обязаны постоянно наблюдать за пассажирами, обращая внимание на внешние признаки,

характеризующие состояние здоровья пассажиров, особенно детей, беременных женщин и людей преклонного возраста. При возникшей необходимости пассажирам предлагают порошки, таблетки в упаковке, расположенные на рабочей тарелке застеленной бумажной салфеткой. Запивать порошки, таблетки, необходимо только охлажденной кипяченой водой. При необходимости, больного пассажира пересаживают в более удобное для него место. Если больной пассажир нуждается в экстренной медицинской помощи, старший бортпроводник обязан незамедлительно доложить об этом командиру корабля.

Отличительная черта авиакомпании - это качество обслуживания авиапассажиров, любые мелочи в данном вопросе могут привести к успеху или поражению. Если авиакомпания хочет стать лучше, она должна обращать внимание на все мелочи, связанные с обслуживанием пассажира, и влиять на них: дорога до аэропорта, время, проведенное в зале ожидания, при регистрации, при получения багажа и т.д.; обслуживание на борту (чистота салона, наличие средств гигиены, внимательность и вежливость проводников, наличие прессы на борту и др.). Существует множество факторов, влияющих на выбор воздушного авиаперевозчика:

- рекомендации знакомых, друзей;
- положительный прошлый опыт;
- репутация авиакомпании;
- тип самолета;
- график полета и т.д.

Все эти и другие факторы зависят, прежде всего, от качества обслуживания как в аэропорту, так и на борту. Первое впечатление от полета остается в памяти пассажира надолго, и у компания вряд ли будет шанс его изменить. Основная часть сервиса, предоставляемая пассажирам авиакомпанией - это обслуживание на борту. Поэтому организация досуга на борту не должна сводиться лишь (как это часто происходит) к раздаче прессы, которой еще и не всегда хватает.

Рационы питания, предлагаемые на борту ВС важны с точки зрения одних авиакомпаний, и менее важен с точки зрения других. Тем не менее, российские

авиапассажиры считают его одним из основных, по которому они судят об авиакомпании и ее услугах. Информация о питании на борту практически отсутствует. А фотографии и описание предлагаемых блюд, опубликованных на сайтах некоторых авиакомпаний, касаются в основном только международных рейсов. Экономия на питании (на пирожном или лишнем стакане сока), может отрицательно сказаться на имидже авиакомпании в целом. Экономить средства авиакомпании необходимо, но на других статьях затрат на всей стадии организации поездки. Чтобы лучше понять своего пассажира, знать и предвидеть его предпочтения и ожидания, необходимо наличие обратной связи с ним. Этого можно добиться, не только благодаря опросам авиапассажиров, но и используя другие каналы, например, телефоны доверия, данные служб контроля и качества и других служб, находящихся в непосредственном контакте с потребителем. Об этих каналах должны знать все пассажиры, пользующиеся услугами авиакомпании даже один раз в год.

Маркетинговой компанией «ЭФФКО», которая специализируется на авиационном рынке, было проведено исследование, целью которого было определить различные причины возникновения неудовлетворённости авиапассажиров качеством предоставляемых услуг. По результатам исследования можно выделить пять групп:

1 группа. Несоответствие между ожиданиями потребителей и представлениями авиакомпаний. Оно заключается в том, что авиакомпании далеко не всегда адекватно представляют себе требования клиентов. Например, руководство авиакомпании может уделять повышенное внимание расширению перечня дополнительных услуг на борту, в то время как для пассажиров это является намного менее важным элементом обслуживания чем, скажем, безопасность.

2 группа. Несоответствие между представлениями руководства авиакомпании и требованиями к качеству обслуживания пассажиров. Руководство компании, верно представляя потребности пассажиров, не установило стандарты обслуживания.

3 группа. Несоответствие между требованиями пассажиров к качеству услуг и предоставлением самой услуги. Нередко потребители сталкиваются с персоналом плохо обученным, неспособным или не желающим предоставлять отвечающие установленным стандартам услуги.

4 группа. Несоответствие между обслуживанием и обещаниями в рекламе. Ожидания пассажиров во многом зависят от рекламы авиакомпании. Если реальный уровень сервиса ниже чем представление о сервисе, сформированное под воздействием рекламы авиакомпании, то пассажир почувствует себя обманутым.

5 группа. Несоответствие между восприятием услуг и их качеством. Подробный инструктаж по безопасности в полёте может восприниматься как свидетельство ненадёжности лайнера.

Чтобы ликвидировать данные несоответствия и предоставлять услуги высокого качества авиакомпаниям необходимо внедрять систему контроля качества, периодически проводить маркетинговые исследования по изучению предпочтений и ожиданий пассажиров и уделять особое внимание их обслуживанию на борту. Проведённое компанией маркетинговое исследование показало, что, несмотря на большие усилия, прилагаемые авиакомпаниями к улучшению качества обслуживания пассажиров на борту, оно всё-таки оставляет желать лучшего.

Наиболее важным фактором, влияющим на выбор авиакомпании, является выполнение графика полёта, питание на борту и удобство индивидуального пространства. Общее впечатление пассажира от полёта определяется главным образом соблюдением графика полёта, а отсутствие информации касающейся отмены задержки рейсов, является наиболее болезненной точкой в отношении к авиакомпании.

Большое количество пассажиров высказывает свою глубокую неудовлетворённость снижением качества обслуживания на борту и состоянием салона самолёта. На многих авиалайнерах нет элементарных средств гигиены на борту, отсутствуют или не работают ремни безопасности, сломаны

пассажирские кресла и т.д. Не смотря на то, что многие авиакомпании принимают экстренные меры по увеличению индивидуального пространства пассажира, российские авиакомпании, использующие в основном самолёты отечественного производства, или только начинают задумываться над этой проблемой, или вообще не думают.

Подавляющее большинство из опрошенных респондентов хотели бы совершать перелёты в удобных креслах, чтобы расстояние между ними было хотя бы минимально комфортным, где можно было бы разместить ручную кладь и одежду без ущерба для личного пространства. Они хотят получать от воздушных перевозчиков, то за что платили деньги.

Что касается питания на борту, то, не смотря на существенные сдвиги в этом направлении за последние три-четыре года, всё же, важность его улучшения отмечается большинством пассажиров. Тот уровень обслуживания, который существует сегодня, завтра уже не будет считаться удовлетворительным. Ведущие авиакомпании мира регулярно изучают мнения клиентов, для лучшего понимания их предпочтений и ожиданий, а также предвидеть новые потребности пассажиров, обновляя продукты и услуги по всей цепочке обслуживания.

2 Анализ деятельности АО «КрасАвиа»

2.1 Организационно-экономическая характеристика АО «КрасАвиа»

Акционерное общество «КрасАвиа» имеет долгую историю. Все начиналось в 1956 году, тогда было создано Федеральное государственное унитарное предприятие (ФГУП) «Туринское авиапредприятие». В 2002 году – Государственное предприятие (ГП) ЭАО «Эвенкия-АВИА», переименованное в июне 2007 года в Государственное предприятие Красноярского края «КрасАвиа», а с марта 2018 года - Акционерное общество "КрасАвиа" [64].

За время существования предприятием пройден путь от небольшой авиакомпании, оперирующей незначительным парком вертолетов Ми-8 и самолетов Ан-2, до крупнейшего регионального перевозчика, эксплуатирующего в настоящее время более 50 воздушных судов [64].

Кроме магистральных и региональных, авиакомпания выполняет межмуниципальные и внутримуниципальные регулярные перевозки; участвует в реализации ряда крупных инвестиционных проектов на территории Западной и Восточной Сибири, осуществляя вахтовые перевозки пассажиров и грузов. «КрасАвиа» доставляет почту, продовольствие, лекарства и другие жизненно необходимые товары и грузы в районы Крайнего Севера. Выполняются также санитарные рейсы — тяжелобольных жителей региона перевозят для выполнения срочных операций [64].

В настоящее время «КрасАвиа» осуществляет регулярные и чартерные рейсы на самолетах и вертолетах компании по социально значимым маршрутам в районы Крайнего Севера из Красноярска и краевых муниципальных центров. Предприятие осуществляет пассажирские и грузовые перевозки [64].

Эвенкия, Таймыр, Диксон и Хатанга – это территории, где воздушный транспорт зачастую является единственным круглогодичным средством доставки грузов и перевозки людей. Поэтому особенностью деятельности предприятия является выполнение социально значимых авиационных

пассажирских перевозок и работ в труднодоступные и удаленные районы Крайнего Севера. Для Красноярского края данный вид сообщения является неотъемлемой частью обеспечения транспортной безопасности и доступности всего региона.

В соответствии с учредительными документами, основными видами деятельности анализируемого предприятия, являются [24]:

- осуществление воздушных перевозок пассажиров, почты, багажа и грузов в Российской Федерации и за рубежом на воздушных судах, переданных предприятию в хозяйственное ведение, в аренду;
- осуществление авиационных работ в Российской Федерации и за рубежом на воздушных судах, переданных в хозяйственное ведение, в аренду;
- аэропортовая деятельность по обслуживанию пассажиров и других клиентов-потребителей авиауслуг, обеспечению авиационных перевозок на внутренних и международных линиях (оказание услуг).

Таким образом, основным направлением деятельности АО «КрасАвиа» является выполнение внутрирегиональных и внутримunicipальных рейсов на самолётах и вертолётах в районах Крайнего Севера Красноярского края.

Деятельность по осуществлению перевозок предприятие осуществляет на основании лицензии № ПП 0120, которая указана в приложении Е, на осуществление перевозок пассажиров воздушным транспортом и лицензии Лицензия № ПГ 0121 на осуществление перевозок грузом воздушным транспортом, которая указана в приложении Ж [64].

Карта маршрутов компании находится в приложении А. Основными маршрутами авиакомпании являются направления Мотыгино, Шушенское, Козинск, Байкит, Тура и т.д..

Численность работающих на 2017 год – 865 человек [64].

Предприятие уделяет серьезное внимание и социальным вопросам: системно решаются вопросы повышения квалификации сотрудников, ведется работа в области стратегического партнерства с вузами по подготовке молодых специалистов для предприятия.

Ключевыми задачами являются повышение эффективности и оптимизация работы компании, расширение географии полётов и реализация программы реновации парка региональных воздушных судов, разработанной АО «КрасАвиа» совместно с Правительством Красноярского края [64].

АО «КрасАвиа» относится к разряду крупных предприятий, так как списочная численность персонала авиакомпании составляет более 600 человек [64].

Ее организационная структура является линейно-функциональной. На рисунке 2 отражена схема взаимодействия подразделений [64].

Структура управления АО «КрасАвиа» является линейно-функциональной. Подразделения образуются по видам деятельности организации. Организационная структура авиакомпании «КрасАвиа» представлена в приложении Б.

Функциональные подразделения делят на более мелкие производственные, каждое из которых выполняет ограниченный перечень функций. Руководство функциями осуществляет заместитель директора.

Линейному руководителю в разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов помогает специальный аппарат управления, состоящий из функциональных подразделений (управлений, отделов, групп, бюро), именуемых службами. Такие подразделения проводят свои решения либо через высшего руководителя, либо (в пределах специальных полномочий) прямо доводят до специализированных служб или отдельных исполнителей на нижестоящем уровне. Функциональные подразделения, как правило, не имеют права самостоятельно отдавать распоряжения производственным подразделениям. Они осуществляют всю техническую подготовку производства, подготавливают варианты решения вопросов, связанных с руководством процессом производства, освобождают линейных руководителей от планирования, финансовых расчётов, материально-технического обеспечения.

Миссия авиакомпании «КрасАвиа» состоит в выполнении не только коммерческих показателей, но и социально важных задач, сохраняя при этом высокий уровень безопасности полётов, поддерживая отличное обслуживание клиентов, расширяя маршрутную сеть, обеспечивая прибыль и рентабельность.

Цель «КрасАвиа» обеспечить высокий уровень безопасности полетов; добиться отличного качества обслуживания клиентов; сохранить собственную рентабельную деятельность и развивать маршрутную сеть.

Составляющие для достижения цели.

Повышение уровня сервиса:

- расширение ассортимента напитков на борту самолета;
- расширение ассортимента питания на борту самолета с учетом национальных и религиозных особенностей пассажиров;
- оказание медицинской помощи на борту самолета;
- повышение квалификации персонала.

Повышение безопасности полетов:

- повышение квалификации персонала;
- обновление парка ВС;
- своевременное оказание медицинской помощи на ВС;
- своевременная диагностика ВС;
- списание неисправного и устаревшего ВС.

Увеличение количества рейсов:

- расширение географии полетов на внутренних и международных линиях;
- открытие новых рейсов;
- введение дополнительных рейсов в пик сезона;
- введение дополнительных рейсов в ночное время;
- открытие чартерных рейсов на постоянной основе.

Увеличение объема перевозок:

- увеличение частоты полетов;
- увеличение налета на каждый самолет.

Увеличение парка ВС:

- закупка новых самолетов;
- аренда самолетов.

Одним из главных показателей предприятия является анализ размера оказанных услуг (по количеству перевезенных пассажиров), и пассажирооборот.

В таблице 2 приведен анализ экономических показателей за 3 года.

Таблица 2 – Анализ показателей за 2016-2017 г. АО «КрасАвиа»

	2016	2017	Абсолютное отклонение, (+/-)	Темп роста, %	Темп прироста, (+/-)
Перевезено пассажиров, чел	260483	314241	53758	120,6	+20,6
Пассажирооборот. Тыс.пас.км	332599,24	416717,37	84118,13	125,3	+25,3
Перевозка грузов и почты, тонн	2955,5	3862,11	906,61	130,7	+30,7
Грузооборот	3772,42	5333,60	1561,18	141,4	+41,4

Наблюдается положительная тенденция роста перевезенных пассажиров в 2017 году по сравнению с 2016 годом.

Таким образом количество перевезенных пассажиров в 2017 году выросло на 53758 чел. или на 20,6% по сравнению с 2016 годом. В 2016 году были открыты новые направления Игарка-Норильск, Красноярск-Шушенское, Уфа-Сочи, Байкит-Новосибирск, Уфа-Ноябрьск-Уфа, а также была существенно повышена интенсивность полётов на северные направления Красноярск-Мотыгино, Красноярск-Тура, Красноярск-Байкит и Красноярск-Ванавара. Также положительное влияние на динамику оказывают периодические «акции» авиакомпании, например, «Весенняя распродажа» авиабилетов. Снижение цены на 30% существенно повысил количество перевезенных пассажиров. А также

акции в честь Дня Победы в Великой Отечественной войне, инвалиды и участники Великой Отечественной войны могли осуществлять бесплатные перелёты на регулярных рейсах «КрасАвиа» в пределах Сибирского федерального округа по маршруту «туда и обратно».

В 2017 году открыты новые направления как Красноярск-Барнаул-Красноярск, Красноярск-Богучаны-Кодинск и Красноярск-Кодинск-Ванавара. Также появился новый СМС-сервис для пассажиров «КрасАвиа», новая услуга позволяет оперативно получать информацию на мобильный телефон о возможных корректировках даты и времени вылета рейса.

Если сравнивать состояние авиакомпании на 2017 год по сравнению с 2015 годом, то наблюдается колоссальный рост таких показателей как перевозка пассажиров, пассажирооборот, перевозка грузов и почты, а также грузооборот, как было отмечено выше, это связано с появлением новых маршрутов, появлению акций, а также постепенному развитию авиакомпании.

2.2 Анализ внешней и внутренней среды авиакомпании АО «КрасАвиа»

Внешняя среда организации является источником, питающим организацию ресурсами, необходимыми для поддержания её внутреннего потенциала на необходимом уровне. Для принятия эффективных управленческих решений, руководство фирмы должно понимать и анализировать внешнее окружение[59].

СТЕР-анализ позволяет изучить "поведение" внешней среды, если адекватно оценить воздействие на организацию как минимум четырех типов факторов:

- социальных (С);
- технологических (Т);
- экономических (Э);
- политических (П) [6].

В таблице 3 и 4 представлены СТЭП анализ отрасли авиаперевозок.

Таблица 3 – СТЭП – анализ основных факторов авиакомпании «КрасАвиа»

Политика	Экономика
1.Наличие федеральной целевой программы развития транспортной отрасли	1. Низкий уровень развития авиаперевозок в сравнении с ведущими странами мира 2. Искривленная сеть авиамаршрутов (через Москву) 3. Опережающий рост цен на топливо
Социум	Технология
1.В праздничные дни увеличиваются регулярность и объем перевозок пассажиров; 2. Уровень жизни; 3. Численность населения определенных регионов.	1.Активное обновление воздушных судов 2.Высокий уровень транспортных происшествий 3.Недостаточный уровень развития инфраструктуры и аэронавигации

Таблица 4 – Описание и оценка факторов, влияющих на авиационный рынок

Фактор	Сущность	Тенденция	Оценка	
			+	-
Социум				
Уровень объёма перевозок	В праздничные дни авиакомпании работают сверх нормы	Увеличение регулярности и объёма перевозок пассажиров сверх нормы влечет большое количество удовлетворенных пассажиров	10	
Уровень рождаемости	Снижение показателя рождаемости	Авиакомпании получили от этого выгоды, так как у молодых пар больше свободного времени, которое они могут потратить на путешествия, что приводит к растущей потребности в авиаперевозках	8	
Экономика				
Уровень благосостояния населения	Чем больше доход, тем больше пассажиров сможет воспользоваться авиалиниями	Рост благосостояния и увеличение доходов населения влияет на количество перевозок пассажиров	7	

Окончание таблицы 4

Фактор	Сущность	Тенденция	Оценка	
			+	-
Стоимость топлива	В настоящее время наблюдается рост топлива	Рост стоимости топлива , влечет повышение стоимости билетов		7
Политика				
Уровень напряженности между странами	Напряженность, военные действия между странами.	Возможная напряженность, военные действия влекут изменения тарифов и маршрутов полетов		5
Изменения в законодательстве	Принятие новых законов и норм.	Принятие новых законов и норм может привести к кардинальным изменениям в деятельности авиакомпании, а иногда даже и к ликвидации предприятия.		10
Технология				
Величина аварийных посадок	Аварийные посадки самолётов, катастрофы	Приводит к снижению спроса на услуги авиаперевозки		8
Уровень состояния летательных аппаратов	Покупка новых, модернизированных летательных аппаратов	Покупка новых летательных аппаратов, влечет снижение аварийных ситуаций.	10	

Анализ проводился на основе данных представленных в приложения В

Анализ показал, что наиболее значимыми положительными показателями являются уровень объёма перевозок и уровень состояния летательных аппаратов, которые весьма глубоко влияют на деятельность авиакомпании. Так, например, увеличение прибыли напрямую зависит от увеличения регулярности и объёма перевозок. Также в работе авиакомпании самым главным, на мой взгляд, фактором является обновление летательных аппаратов, так как зачастую аварии происходят именно из-за непригодности или неисправности самолета совершать

определенный маршрут, следовательно, обновление полностью сократит ряд аварийных ситуаций.

Для анализа методов по улучшению предоставляемых авиауслуг, необходимо проанализировать сильные и слабые стороны путем SWOT- анализа, который предоставлен в таблице 5.

Таблица 5 – SWOT-анализ АО «КрасАвиа»

Возможности	Угрозы
1) Увеличение пассажиров 2) Постоянно высокий уровень спроса на услуги; 3) Рост доходов населения.	4) Нестабильность законодательства; 5) Возможность прихода новых авиакомпаний, 6) Потеря доли рынка; 7) Высокая степень зависимости от поставщиков. 8) Удорожание всех видов энергии и авиатоплива 9) Нестабильная экономическая ситуация в стране; 10) Участвовавшие случаи стихийных бедствий могут прервать деятельность авиакомпании на тех или иных направлениях авиаперевозок, тем самым значительно сократив прибыль.

Окончание таблицы 5

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>1) Регулярное осуществление внутри и межмуниципальных социально значимых пассажирских перевозок на самолетах и вертолетах</p> <p>2) Экономия времени клиента, благодаря удобному территориальному расположению офисов;</p> <p>3) Проведение аварийных мероприятий и работ, ликвидация последствий техногенных и природных катастроф;</p> <p>4) Выполнение санитарных рейсов, в том числе доставка тяжелобольных на выполнение срочных операций;</p> <p>5) Доставка почты, продовольствия, лекарств и других жизненно необходимых товаров и грузов в районы Крайнего Севера.</p>	<p>1) Недостаток высококвалифицированного персонала</p> <p>2) Устаревшая техника;</p> <p>3) Недостаточная реклама своих авиауслуг.</p> <p>1) Неудовлетворительное качество предоставляемых услуг.</p>

Проведя анализ, можно сказать, что авиакомпания «КрасАвиа» осуществляет перевозки в такие отдаленные регионы, что делает эту компанию уникальной в своём регионе, так как остальные авиакомпании не осуществляют перелёты в районы крайнего севера.

Также положительным моментом является то, что компания осуществляет работы по ликвидации техногенных катастроф, выполнение санитарных рейсов, а также доставка (по необходимости) жизненно важные медикаменты, тоже делает данную компанию уникальной.

АО «КрасАвиа» должна использовать все свои сильные стороны и возможности, а также стараться исправить слабые стороны, избегая

потенциальных угроз. Установление целей означает постановку таких задач, которые потребовали бы напряженных и квалифицированных усилий.

Проведенный анализ показал, что АО «КрасАвиа» необходимо использовать силу и возможности предприятия, а также наращивать темпы развития предприятия, усилить продвижение своих услуг на сайте. Для устранения угроз при использовании силы необходимо реализовывать все возможные авиационные услуги, привязывая тем самым клиента к себе, а также организовывать рекламные кампании и акции. Возможности по устранению слабых сторон АО «КрасАвиа» за счет организации обучения персонала как по повышению квалификации, так и по новым видам деятельности.

2.3 Анализ организации авиаперевозок в авиакомпании АО «КрасАвиа»

Организация воздушных перевозок – это целый комплекс мероприятий, норм, правил и процедур, осуществляемых отдельной структурой (подразделением) авиакомпании с целью доставить из пункта посадки, загрузки в пункт назначения, прибытия пассажиров или грузов.

За высококачественную организацию перевозок на самолетах в авиакомпании отвечает целая структура, которая называется сокращенно СОП – Служба организации перевозок [65].

В свою очередь и она подразделяется на подразделения:

- СОПП – служба организации перевозки пассажиров;
- СОПГП – служба организации почтово-грузовых перевозок;
- СОМП – служба организации международных перевозок.

Служащие таких структур обязаны каждый в своей ячейке и по своим инструкциям обеспечивать стабильную, безопасную и плановую работу авиалиний.

Главная функция СОП – это обеспечить максимальную безопасность перелетов, стабильность и реализация графика перевозок, должного

технического и другого оснащения воздушных судов, а также следование всем правилам, нормативам и условиям договора при перевозках с коммерческой, правительственной и иной отдельной категории рейсов.

К общим задачам СОП относятся следующие цели:

- достижение высокого уровня безопасности и непрерывающейся регулярности в перелетах и перевозках грузов;
- держать стабильным оперативный контроль над своевременным исполнением тех или иных технологических операций;
- взаимодействие по четкому графику всех подразделений и подструктур, участвующих в организационном процессе;
- отслеживание за своевременной отправкой транзитных пассажиров, грузов, равно как и трансфертных;
- повышение прибыли и дохода для компании за счет максимальной загрузки платных рейсов.

Организация авиаперевозок начинается с момента покупки пассажиром билет до момента получения багажа пассажиром.

На каждого пассажира оформляется отдельный билет. Билет может быть оформлен в электронной форме (электронный билет) или на бумажном носителе (бумажный билет).

Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который он выписан.

Авиапредприятие может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:

- нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся

воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

- отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки, либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц. Авиапредприятие не вправе относить услуги, указанные в пунктах 7 и 8 статьи 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации, к особым условиям воздушной перевозки;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ;
- при отказе пассажира от предполетного досмотра в соответствии с пунктом 3 ст. 85 Федерального закона от 19.03.1997 г. №60-ФЗ «Воздушный кодекс РФ».

В целях соблюдения формальностей, связанных с процедурой вылета, пассажир обязан прибыть на регистрацию или к пропускному пункту с

необходимыми для путешествия документами не позднее времени, указанного Авиапредприятием (его агентом).

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок.

Досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей ВС, авиационного персонала гражданской авиации (ГА), производится в целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей и обслуживающего персонала, пресечения возможных попыток захвата (угона) воздушных гражданских судов и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации со стороны преступных элементов, а также предотвращения незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт воздушных судов лиц с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами, легковоспламеняющимися, отравляющими, радиоактивными и другими опасными предметами и веществами, которые могут быть использованы для нанесения ущерба здоровью пассажиров, членов экипажа воздушного судна, создания угрозы безопасности полета воздушного судна или могут явиться причиной иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращения незаконного провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности, и иных предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории Российской Федерации [65].

Информационное обслуживание включает в себя информирование пассажиров по системе радиовещания аэровокзала (в соответствии с утвержденным сборником текстов для дикторов аэропорта вылета и установленным временем чтения текстов) [65]:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населённого пункта между аэропортом и между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполётного и послеполётного досмотров пассажира и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фито-санитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о месте нахождения комнат матери и ребёнка;
- о предоставляемых услугах для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (указанными в п.3.10.9-3.10.10);
- о требованиях по соблюдению авиационной и транспортной безопасности.

Посадка на борт ВС производится через трап. При объявлении посадки указывается Авиапредприятие, номер рейса, направление, номер выхода на посадку [65].

Авиапредприятие вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией [65].

В случае изменения расписания движения воздушных судов Авиапредприятие должно принять возможные меры по информированию пассажиров, грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом.

Нерегулярность означает любое отклонение от опубликованного расписания. Любое нарушение регулярности полетов всегда накладывает отрицательный отпечаток на качество предоставляемых услуг и репутацию Авиапредприятия [65].

Поэтому все сотрудники Авиапредприятия обязаны действовать таким образом, чтобы предотвратить нарушение регулярности полетов. В случае, когда нарушение регулярности предотвратить не удалось, необходимо обеспечить своевременное и полное информирование пассажиров о предполагаемом времени вылета и причинах задержки [65].

Аэропорт отправления обязан также проинформировать о задержке (нерегулярности) аэропорт прибытия, поскольку это необходимо для информирования встречающих.

Посадка на запасной аэродром означает прибытие ВС в иной аэропорт (город), чем тот, что указан в расписании. Это может быть обусловлено техническими, погодными, политическими или иными причинами. Техническая посадка ВС для дозаправки не считается посадкой на запасной аэродром.

Нахождение пассажиров на борту в случае вынужденной задержки не должно превышать 1,5 часа (кроме задержки по причине обработки самолета антиобледенительной жидкостью).

При перерыве в перевозке по вине Авиапредприятия, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки, Авиапредприятие обязано организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги [65]:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте

до семи лет;

- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Если пассажир не выполняет какие-либо требования Авиапредприятия, указанные в «Правилах воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов», то Авиапредприятие имеет право при регистрации отказать в перевозке такому пассажиру.

Агент по организации обслуживания пассажирских перевозок получает необходимую информацию о времени прибытия рейса и номере стоянки, а также о наличии на борту отдельных категорий пассажиров из телеграмм, DCS и других источников информации [65].

При высадке пассажиров агент должен вежливо их поприветствовать и указать путь дальнейшего следования.

При наличии несопровождаемого ребенка агент принимает его у бортпроводника под личную ответственность до передачи ребенка встречающим (с росписью).

Агент должен уметь вежливо и корректно дать максимально полную информацию пассажирам, если она им необходима.

Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации.

Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир.

Авиапредприятие обязано обеспечить информирование пассажиров о месте выдачи зарегистрированного багажа в аэропорту назначения, остановки или трансфера, а также о причине и продолжительности любой задержки в доставке багажа и обеспечить выдачу багажа пассажирам.

Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

Выдача зарегистрированного багажа производится в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к перевозке.

Авиапредприятие - одно из крупнейших региональных перевозчиков России – имеет богатую историю и опыт авиаперевозок и авиационных работ на территории Красноярского края и Российской Федерации.

Целью руководства Авиапредприятия является безусловное обеспечение качества и безопасности полетов, постоянное улучшение экономического положения и имиджа Авиапредприятия, максимальное удовлетворение потребностей клиентов при выполнении авиаперевозок пассажиров, багажа, грузов и почты, обслуживании ВС, с обеспечением безопасности полетов и высокого уровня сервиса. Качество – основное средство достижения цели [63].

Поставленная цель осуществляется путем:

Уважительного и бережного отношения к нашим клиентам:

- высокий уровень сервиса на борту ВС;
- наилучшее соотношение «Цена-качество»;
- гибкий подход к выполнению индивидуальных требований клиентов;
- обеспечение безопасности и регулярности полетов;
- постоянное улучшение качества оказываемых услуг.

Вовлечение персонала в работу по системе менеджмента качества:

- развитие и повышение профессионализма сотрудников и их компетентности в области качества;
- мотивация любых идей и предложений, направленных на непрерывное совершенствование всех сфер деятельности Авиапредприятия;
- формирование взаимоотношений сотрудников в Авиапредприятии с максимальной ориентацией на потребности клиентов.

Следование принципам:

- следование международным стандартам безопасности полетов и в области качества;
- формирование и реализация требований к качеству продукции, работ и услуг поставщиков и подрядчиков;
- постоянный анализ и совершенствование процессов, влияющих на развитие Авиапредприятия;
- стремление к оптимизации методов управления документами, данными и процессами;
- планирование качества: Качество – не случайность, а результат целенаправленной системы действий.

Определения ответственности руководства:

- выполнение требований системы менеджмента качества;
- постоянное повышение результативности Системы менеджмента качества.

Руководство Авиапредприятия берет на себя ответственность за реализацию Политики и обязуется обеспечить ее понимание всеми сотрудниками, а также создавать условия для ее выполнения.

Начальник отдела качества и сертификации отвечает за реализацию системы управления качеством Авиапредприятия. Организацию предоставления информации и данных в уполномоченный орган, осуществляющий функции по оказанию государственных услуг в сфере воздушного транспорта гражданской авиации, на который возложено предоставление государственных услуг по

выдаче документа, подтверждающего соответствие эксплуатантов требованиям федеральных авиационных правил [63].

Также согласно должностным инструкциям начальник отдела качества и сертификации должен соответствовать следующим квалификационным требованиям:

Образование высшее в любой из нижеперечисленных областей:

- лётная или техническая эксплуатация;
- обеспечение полётов ВС службами аэропорта;
- производственный или финансовый менеджмент;
- стандартизация и сертификация производственных процессов.

Опыт работы в авиапредприятии (авиакомпания или аэропорт) в любой из нижеперечисленных областей:

- не менее 5-ти лет на должностях связанных с основными производственными процессами авиапредприятия;
- не менее 4-х лет в области разработки, внедрения, сертификации или применения системы менеджмента качества.

Знания основ технологических процессов:

- обеспечения и выполнения полётов воздушных судов;
- обслуживания пассажиров, почты и груза;
- подготовки и выполнения авиационных работ.

Требований Российского законодательства в области:

- о сертификации эксплуатантов коммерческих воздушных перевозок и авиационных работ. аэродромов и операторов аэродромов.
- лицензирования и стандартизации Деятельности организаций
- гражданской авиации;
- управления качеством и сертификации систем качества;

Определение необходимости в разработке (актуализации) внутренних нормативных документов системы менеджмента качества, регламентирующих вопросы организации и

Выполнения наземного обслуживания осуществляется директором центр управления полётами совместно с начальником отдела качества и сертификации, и другими начальниками подразделений, участвующими в процессах наземного обслуживания [63].

Предложения о потребности в разработке (переработке) внутренних нормативных документов направляются указанными руководителями в адрес директора центра управления полётами ежегодно, для включения в план стандартизации авиапредприятия

Процедура обучения персонала и ознакомления персонала требованиям нормативных документов установлена инструкцией по изучению документов в авиапредприятии.

Ответственным за планирование, организацию и проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества является начальник отдела качества и сертификации.

В ходе внутреннего аудита системы менеджмента качества осуществляется [63]:

- оценка соответствия выполняемой деятельности и процессов по наземному обслуживанию требованиям стандартов ISO 9001, IATA (IOSA), ICAO и других нормативным и законодательных документов;
- контроль соблюдения в организации требований внутренних нормативных, документов системы менеджмента качества;
- контроль устранения ранее выявленных несоответствий и их причин, оценка результативности корректирующих действий.

Планирование внутренних аудитов системы менеджмента качества выполняется начальником отдела качества и сертификации на ежеквартальной основе (оперативное планирование) с разработкой ежеквартальных план-графиков аудитов

Подразделения, участвующие в выполнении наземного обслуживания подвергаются аудиту системы менеджмента качества не реже 1 раза в год.

Внутренний аудит системы менеджмента качества проводится подготовленным внутренним аудиторами системы менеджмента качества (специалистами отдела качества и сертификации), а также сотрудниками подразделений авиапредприятия, являющимися внештатными внутренними аудиторами, прошедшим подготовку и обучение внутренний аудитор системы менеджмента качества. Ответственным за подготовку и обучение внутренних аудиторов системы менеджмента качества является начальник отдела качества и сертификации.

По результатам проведения аудита внутренними аудиторами совместно с руководителем проверяемого подразделения осуществляется рассмотрение и анализ выявленных несоответствий, который включает:

- определение основной причины, повлекшей возникновение несоответствий;
- разработку мероприятий (корректирующих действий) применительно к несоответствию;
- реализацию корректирующих действий в необходимых областях в установленные сроки;
- оценку эффективности предпринятых корректирующих действий.

Ответственным за разработку корректирующих мероприятий является руководитель подразделения, в котором выявлено несоответствие по результатам аудита [63].

Эффективность корректирующих действий оценивается внутренними аудиторами при проведении последующих внутренних аудитов системы менеджмента качества.

Процедура анализа и устранения выявленных несоответствий и их причин, разработка и документирование меры коррекции и корректирующих действий, контроль за их выполнением осуществляется в соответствии с требованиями авиапредприятия.

Виды аудитов поставщиков наземного обслуживания [63]:

- первичные, проводимые (при необходимости) у поставщиков, перед

заключением договора на предоставление услуг по наземному обслуживанию (этап первоначальной оценки, на котором оценивается соответствие потенциального поставщика требованиям авиапредприятия и применимым законодательным требованиям);

- плановые/периодические, проводимые в соответствии с графиками аудитов (этап периодической оценки поставщика, на котором оценивается соблюдение поставщиком установленных требований);

- внеплановые, проводимые по мере необходимости и вызванные произошедшими событиями/изменениями в системы менеджмента качества поставщика, ухудшением качества оказываемых услуг.

Предложения о проведении аудитов внешних поставщиков услуг, но формируются директором центра управления полётами, начальником отдела качества и сертификации 2 раза в год и оформляются виде проектов и графиков аудитов. График аудитов согласовывается директором центра управления полётами, начальником отдела качества и сертификации и утверждается генеральным директором авиапредприятия

В ходе аудита выполняется оценка соответствия поставщика требованиям Авиапредприятия по наземному обслуживанию, а также другим применимым законодательным требованиям, установленным в контракте на закупке, тендерной документации.

Ответственным за организацию и проведение аудитов поставщиков наземного обслуживания является начальник отдела качества и сертификации совместно с директором центра управления полётами, подразделениями авиапредприятия, участвующими в наземном обслуживании (далее ответственные подразделения) [61]:

- центр управления производством (СОП): поставщики, оказывающие представительские услуги для авиапредприятия, аэропортовые обслуживания пассажиров, багажа, почты и грузов);

- дирекция по сервису: поставщики, оказывающие услуги по изготовлению

и доставке бортипитания, доставке и проживанию экипажей (летный, кабинный, инженерно-технический), поставщики бортового, сервисного, буфетно-кухонного оборудования, мягкого инвентаря, предназначенного для комплектации воздушного судна; поставщики услуг по внутренней уборке воздушных судов;

- СОП: поставщики услуг в части наземного обслуживания ВС, предоставление спец-автотранспорта;

- аэропортовый комплекс: поставщики авиатоплива и услуг по заправке топливом.

Выявленные по результатам аудита несоответствия документируются аудиторами, передаются поставщику для анализа, разработки и выполнения корректирующих действий в согласованные между авиапредприятием и поставщиком сроки.

Результаты внутренних и внешних аудитов анализируются директором центра управления полётами, начальником отдела качества и сертификации:

- определяются задачи по повышению результативности процессов, НО;
- дается оценка адекватности и результативности выполняемых процессов НО, а также обеспечения ресурсами;
- выносятся решения по повышению результативности, НО;
- определяются области требующие улучшения, корректирующих действий;
- разрабатывается план мероприятий по реализации принятых решений.

Результаты проведенной оценки используются директором центра управления полётами для стратегического планирования, разработки мер по совершенствованию наземного обслуживания.

Таким образом, резюмируя всё выше перечисленное, необходимым условием существования любой авиакомпании является наличие официального документа, разрешающего осуществление воздушных перевозок и авиационные работы в соответствии с условиями и ограничениями, содержащимися в эксплуатационных спецификациях.

Сертификат эксплуатанта (лицензия) является основным документом, подтверждающим соответствие авиакомпаний требованиям законодательства Российской Федерации и Чикагской конвенции о международной гражданской авиации.

Гражданская авиация является одной из ведущих отраслей экономики РФ. Развитие гражданской авиации непосредственно связано со стратегическими интересами государства, в связи с чем она нуждается в государственном регулировании.

По мнению многих ученых - экономистов, менеджеров и прочих людей, занятых непосредственно в бизнес - процессах, на сегодняшний день в жестких условиях конкуренции, внедрение системы менеджмента качества на основе ISO 9000 является необходимым элементом. Ведь современный авиационный бизнес действует в постоянно изменяющейся внешней среде. Постоянно появляются новые требования к ведению дела, поэтому, российским авиапредприятиям следует проявлять большую активность по внедрению СМК и применению на практике стандартов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Значительная площадь территории Российской Федерации обуславливает высокую значимость эффективного транспортного сообщения для сохранения территориальной целостности, геополитического влияния и конкурентоспособности на международном рынке. Однако состояние транспортной инфраструктуры в настоящее время не позволяет в полном объеме обеспечивать потребности российской экономики и конкурентоспособность международных перевозок грузов через территорию России.

Несбалансированное и несогласованное развитие отдельных видов транспорта в условиях ограниченности инвестиционных ресурсов привело к их нерациональному соотношению в транспортном балансе страны. Ослаблены позиции гражданской авиации и внутреннего водного транспорта, что не позволяет в полной мере использовать конкурентные преимущества этих видов транспорта для увеличения объемов грузовых и пассажирских перевозок, наращивания и реализации транзитного потенциала страны. Значительные резервы повышения эффективности функционирования транспортной системы выявляются на стыках взаимодействия отдельных видов транспорта, где имеют место наибольшие потери и диспропорции.

АО «КрасАвиа» осуществляет перевозки пассажиров, почты, грузов в населенные пункты Красноярского края, производит аэропортовое и наземное обслуживание собственных воздушных судов и воздушных судов других авиакомпаний в аэропортах Енисейского района, Эвенкийского и Таймырского.

Долгано-Ненецкого муниципальных районов. Кроме того, производит различные авиаработы, включающие выполнение срочных санитарных заданий, патрулирование лесов, тушение пожаров и доставки вахт, работающих в нефтяных и геологоразведочных компаниях.

Анализ деятельности компании показывает, что она является одной из крупнейших компаний края, выполняющей перевозки в районы крайнего Севера. Однако, она испытывает трудности с достижением положительных результатов

в области предоставления качества услуг, которые связаны с устаревшей техникой.

Основным конкурентными преимуществами компании являются опыт оказания услуг любых видов сложности в сложных климатических условиях, репутация надежной и безопасной компании, квалифицированный персонал.

Несмотря на то, что авиакомпания испытывает трудности, у нее есть возможность улучшить своё состояние, путём решения своих проблем.

У авиакомпании три основные проблемы:

- качество предоставляемых услуг;
- отсутствие обратной связи;
- устаревшие ВС.

Первую проблему можно решить при помощи курсов повышения квалификации бортпроводников в «Школе бортпроводников», которая находится в городе Красноярск. Курс обучения стоит 15000 руб. за человека, можно отправить на курсы 10 бортпроводников, общая стоимость составит 150000 руб. Затраты окупятся менее чем за год.

Вторую проблему можно решить путём налаживания обратной связи между пассажиром и авиакомпанией путём следующих мероприятий:

- анкетирования;
- опрос в соц-сетях;
- послеполётных звонков пассажирам;
- введения графы «отзывы и предложения» на сайте.

Третью проблему на данный момент решить сложно, так как авиакомпания испытывает трудности в финансовом состоянии, поэтому об обновлении ВС на данный момент не может быть и речи.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

АО – Акционерное общество;
АР – Авиационный регистр;
ВС – Воздушное судно;
ГА – Гражданская авиация;
ГП – Государственное предприятие;
ИСО – Интернэшнэл стандарт организейшн;
КВП – Контроль воздушного пространства;
МВЛ - Местные воздушные линии;
МРОТ – Минимальный размер оплаты труда;
МТУ – Межрегиональное территориальное управление;
НО – Наземное обслуживание;
ОППД – Основные показатели производственной деятельности;
СОП – Служба организации перевозок;
СОПП – Служба организации перевозки пассажиров;
СОПГП – Служба организации почтово-грузовых перевозок;
СОМП – Служба организации международных перевозок;
ФГУП - Федеральное государственное унитарное предприятие;
AS – Aviation Standarts;
EASA – European Air Safety Agency;
IOSA – IATA Operational Safety Audit.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Постановление Правительства РФ от 05.12.2001 г. № 848 (ред. от 27.12.2014) «О Федеральной целевой программе «Развитие транспортной системы России (2010 - 2020 годы)». – Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=187252&rnd=210680.39047002277924136&SEARCHPLUS=развитие%20транспортной%20системы%20&EXCL=PBUN%2CQSB0%2CKRBO%2CPKBO&SRD=true&SRDSM ODE=QSP_GENERAL

2 Постановление Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 г. № 1242 «О предоставлении субсидий из федерального бюджета организациям воздушного транспорта на осуществление региональных воздушных перевозок пассажиров на территории Российской Федерации и формирование региональной маршрутной сети Российской Федерации». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=180902>

3 Распоряжение Правительства РФ от 22.11.2008 N 1734-р (ред. от 11.06.2014) «О Транспортной стратегии Российской Федерации». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=164761>

4 Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 22.11.2008 г. № 1734-р. – Режим доступа: http://www.mintrans.ru/activity/detail.php?SECTION_ID=439

5 Постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013 г. № 510 «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Развитие транспортной системы». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW123;n=131982;frame=1393>

6 Постановление Правительства Красноярского края от 12.02.2015 г. № 45-п «Об утверждении нормативов субсидирования и размеров субсидий на

компенсацию расходов организациям транспортного комплекса края на 2015 год». – Режим доступа: <http://zakon.krskstate.ru/0/doc/23252>

7 Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017). – Москва: 2018. – 57 с.

8 Артамонов Б.В. Стратегия управления авиапредприятием. – Н. Новгород: 2002. – 110 с.

9 Воронцова А.М. Авиатранспортный рынок и управление его развитием// Вестник национальной академии туризма. 2013. – №1(25). – 73 с.

10 Воронцова А.М. Совершенствование управления конкурентоспособностью авиапредприятия // Современные аспекты экономики. 2013. №5 (189). – 23 с.

11 Гогина, Г.Н. Практикум по экономическому анализу: учебник / Г.Н. Гогина, С.П. Сюлина. – Самара: Самарская гуманитарная академия, 2006. – 124 с. Гончаров, В. И. Менеджмент: учебное пособие / В.И. Гончаров. – М.: Современная школа, 2010. – 635 с.

12 Горбашко, Е.А. Управление качеством: Учебник для СПО / Е.А. Горбашко. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 463 с.

13 Девнина, Е.Н. Новый англо-русский и русско-английский авиационный словарь. Свыше 100 000 терминов, сочетаний, эквивалентов и значений. С транскрипцией; Живой язык – М., 2008. – 544 с.

14 Дресвянников, А.Ф. Контроль и управление качеством материалов / А.Ф. Дресвянников, М.Е. Колпаков. – М.: Ленанд, 2013. – 440 с.

15 Елисеева, Е.Н. Управление качеством: № 2098: Курс лекций / Е.Н. Елисеева, Н.В. Шмелева. – М.: ИД МИСиС, 2012. – 92 с.

16 Загидуллин, Р.Р. Оптимальное управление качеством: Монография / Р.Р. Загидуллин. – Ст. Оскол: ТНТ, 2012. – 124 с.

17 Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КноРус, 2013. –186 с.

18 Зубарева, Л.В. Управленческий учет затрат как составляющая

Контроллинга деятельности авиапредприятий / Л.В. Зубарева, Н.В. Пучкова. // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. № 1 (73). 2015. – 32 с.

19 Ильин, В.В. Управлением качеством информационных систем в экономике: Учебное пособие / Б.В. Черников, В.В. Ильин; Под ред. Б.В. Черников. – М.: ИД ФОРУМ, 2015. – 240 с.

20 Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебник. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. – 452 с.

21 Ковалев, А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий / А.И. Ковалев, А.С. Зенкин, А.И. Химичева. – М.: ПП Цюпак, 2010. – 520 с.

22 Ковалев В.В. Финансы организаций (предприятий). – М.: Проспект, 2014. – 352 с.

23 Косьмин, А.Т., Свинтицкий Н.С., Косьмина Е.Ю. Менеджмент. Учебник. – М.: Академия, 2014. – 208 с.

24 Краснова Е.А. Система менеджмента качества предприятия и целесообразность внедрения методики учета и анализа затрат на качество // Наука и бизнес: пути развития. – 2013. – № 1 (19). – 67 с.

25 Красноярский край в цифрах. 2016 – 2017: Стат.сб. / Красноярскстат. – Красноярск, 2017. – 158 с.

26 Красноярский краевой статистический ежегодник, 2017: Стат.сб. / Красноярскстат. – Красноярск, 2017. – 518 с.

27 Кубарев, В.Н. Авиация-моя жизнь! / В.Н. Кубарев. – М.: С–Пб.: Деан, 2016. – 255 с.

28 Линниченко, А.Н.; Захаров, О.Ю. Боевая подготовка работников служб безопасности; АСТ – М., 2009. – 352 с.

29 Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. / В.И. Логанина. – М.: КДУ, 2008. – 148 с.

30 Лукьянова, Н.Ю. Методика анализа маркетинговой среды предприятия / Н.Ю. Лукьянова // Молодой учебный. – 2014. – № 7-1. – 27с.

- 31 Любушин Н.П. Экономика организации. – М.: КноРус, 2011. – 304 с.
- 32 Лютов, А.Г. Управление качеством в автоматизированном производстве. В 2-х т. Управление качеством в автоматизированном производстве: Учебник / А.Г. Лютов. – Ст. Оскол: ТНТ, 2012. – 800 с.
- 33 Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 176 с.
- 34 Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. – М.: Дашков и К, 2013. – 336 с.
- 35 Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. – М.: Дашков и К, 2016. – 336 с.
- 36 Марыганова, Е.А. Управление качеством производственных процессов для бакалавров) / Е.А. Марыганова, С.А. Шапиро. – М.: КноРус, 2013. – 232 с.
- 37 Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Э.В. Минько, А.Э. Минько. – СПб.: Питер, 2015. – 272 с.
- 38 Мусадаев Ш.И. Анализ условий организации пассажирских авиаперевозок в России и основные направления их развития// Проблемы теории и практики экономики народнохозяйственного комплекса региона. Сборник научных трудов. Часть 5. – Махачкала: ДГТУ, 2005.
- 38 Мусадаев Ш.И. Атрибуты качества обслуживания авиапассажиров в рейсах// Проблемы теории и практики экономики народнохозяйственного комплекса региона. Сборник научных трудов. Часть 5. – Махачкала: ДГТУ, 2005.
- 39 Мусадаев Ш.И. Особенности перевозки пассажиров на воздушном транспорте// Проблемы теории и практики экономики народнохозяйственного комплекса региона. Сборник научных трудов. Часть 6. –Махачкала: ДГТУ, 2006.
- 40 Никонова, Н.В. Критерии маркетингового анализа деятельности

организации / Н.В. Никонова // Актуальные вопросы экономических наук. – 2013. – № 15-1. – С. 111–116.

41 Никонова, Н.В. Методология маркетингового анализа / Н.В. Никонова // Аграрная наука Евро-Северо-Востока. – 2015. – № 1. – С. 68–71.

42 Партыка, Т.Л.; Попов, И.И. Информационная безопасность; ИНФРА-М – М., 2016. – 368 с.

43 Прозоров, С.Е. Авиационная безопасность: учебное пособие / С.Е. Прозоров, Б.В. Зубков; Министерство транспорта РФ; МГТУ. – М.: МГТУ ГА, 2016. – 144 с.

44 Разумов, В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 208 с.

45 Регионы России. Социально-экономические показатели. 2017: Р32 Стат. сб. / Росстат. – М., 2017. – 990 с

46 Рожков, В.Н. Управление качеством: Учебник / В.Н. Рожков. – М.: Форум, 2012. – 336 с

47 Романовская, Е.В. Анализ и характеристика инструментов Маркетингового анализа / Е.В. Романовская // Экономика и социум. – 2016. – № 2-5. – С.1388–1391.

48 Российский статистический ежегодник. 2015: Стат.сб./Росстат. – Р76 М., 2015. – 728 с.

49 Русак, О.Н.; Малаян, К.Р. и др. Безопасность жизнедеятельности: Учебное пособие; Омега-Л; Издание 11-е, стер. – М., 2017. – 449 с.

50 Салимова Т.А. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2013. – 384 с.

51 Сергеев И.В. Экономика организации (предприятия). – М.: Юрайт, 2013. – 672 с.

52 Смирнов, Э.А. Управление качеством рекламы: Учебное пособие / Э.А. Смирнов. – М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 170 с.

53 Соловьева, Д.В. Методы маркетингового анализа позиции бренда на рынке / Д.В. Соловьева // Вестник ИНЖЭКОНа. – 2011. – № 2. – С. 215–228.

54 Тавер, Е.И. Введение в управление качеством: Учебное пособие / Е.И. Тавер. – М.: Машиностроение, 2012. – 368 с.

55 Спивак, В.А. Организационное поведение и управление персоналом: учебное пособие / В.А. Спивак. – СПб.: Питер, 2014. — 416 с.

56 Тихомирова, О.Г. Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие / О.Г. Тихомирова, Б.А. Варламов. — М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. — 256 с.

57 Тебекин, А.В. Управление качеством: Краткий курс лекций / А.В. Тебекин. – М.: Юрайт, 2012. – 223 с.

58 Тебекин, А.В. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. – М.: Юрайт, 2013. – 371 с.

59 Тепман, Л.Н. Управление качеством: Учебное пособие / Л.Н. Тепман. – М.: ЮНИТИ, 2013. – 352 с.

60 Толстых, Т.О. Маркетинговый подход к анализу конкурентных преимуществ предприятия / Т.О. Толстых // Международная торговля и торговая политика. – 2010. – № 6. – С. 89-93.

61 Транспорт и связь в России. 2016. Т65. Стат. сб. – М.: Росстат, 2016. – 114 с.

62 Угрюмова Н.В., Блинов А.О. Теория организации и организационное поведение. — СПб.: Питер, 2015. — 288 с.

63 Фрейдина, Е. В. Управление качеством / Е.В. Фрейдина. - Москва: Мир, 2014. - 192 с.

64 Черный М.А. Авиационная астрономия; [не указано] – М., 2016. – 244 с.

65 Шемякина, Т. Ю. Производственный менеджмент. Управление качеством (в строительстве) / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2017. - 272 с.

66 Шмелева А.Н. Сущность, структура и функции организационной системы управления операционной эффективностью системы

менеджмента качества предприятия // Перспективы науки. – 2011. – № 19. – С. 164-167.

67 Щепакин М. Б., Басюк А. С., Янова В. В. Управление качеством: учебник. Изд-во: Феникс, КубГТУ. - 2014. - 256 с.

68 Яковлев А.С. Авиаперевозки, Москва, изд. Наука, 2011. – 110 с.

69 АО «КрасАвиа» [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://www.akrasavia.ru/>

70 Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация). – Режим доступа: <http://www.favt.ru/>

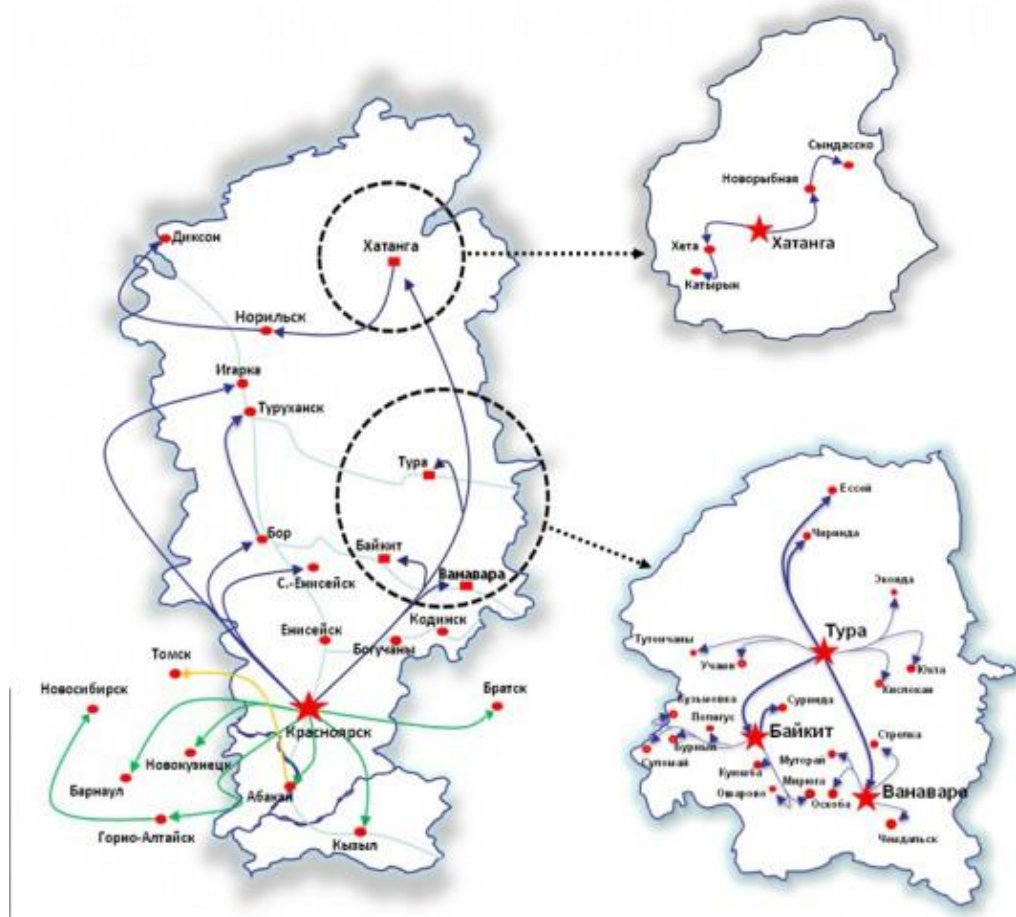
71 Министерство транспорта РФ [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://www.mintrans.ru/>

72 Министерство транспорта Красноярского края [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://mintrans.krskstate.ru/>

73 Skytrax [Электронный ресурс]: частная консалтинговая компания, специализирующаяся на изучении качества предоставляемых услуг различными авиакомпаниями и аэропортами. – Режим доступа: <http://skytraxresearch.com/ru/>

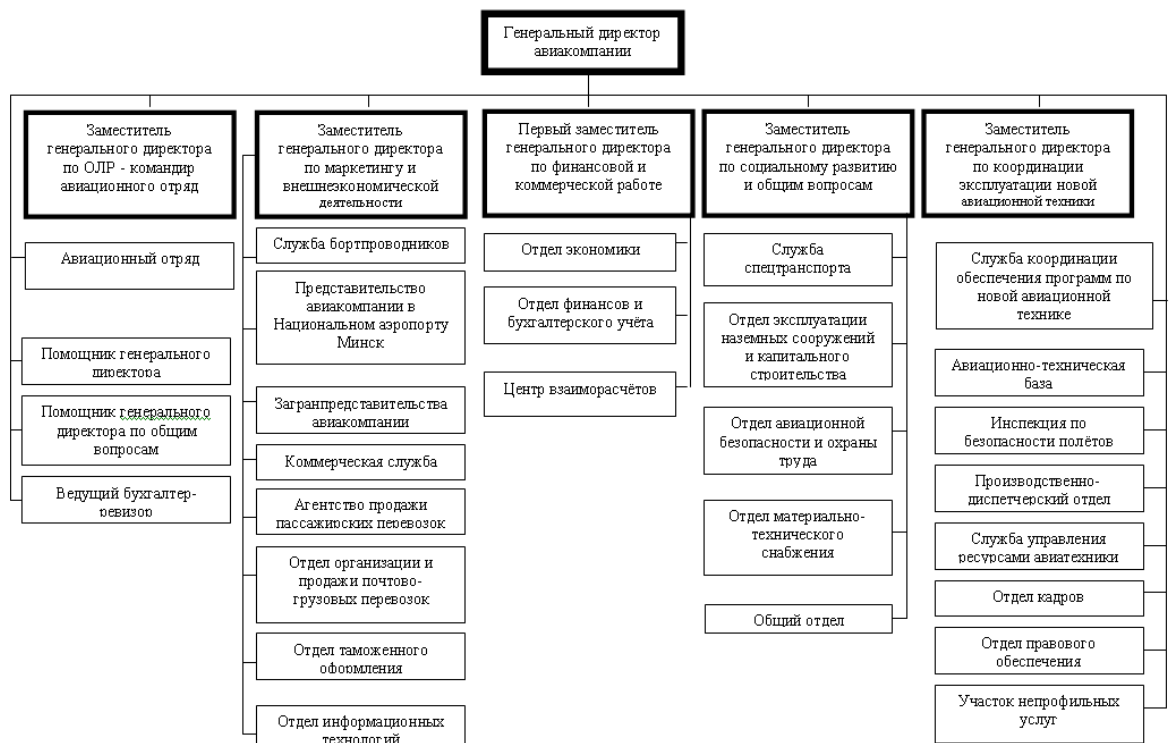
ПРИЛОЖЕНИЕ А

Карта маршрутов АО «КрасАвиа»



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Организационная структура



ПРИЛОЖЕНИЕ В

Применяемые методы оценки

В выпускной квалификационной работе при применении таких методов оценки, как PEST-анализ, был использован метод экспертных оценок.

Задачи прогнозирования, решаемые с помощью методов экспертных оценок, включают два формально не связанных между собой элемента: определение возможных вариантов развития объекта прогнозирования и их оценку. Анализ экспертных методов показывает целесообразность применения «мозговых атак» для определения возможных вариантов развития. Их использование позволяет получить продуктивные результаты за короткий период времени и вовлечь всех экспертов в активный творческий процесс.

Методы экспертных оценок являются частью обширной области теории принятия решений, а само экспертное оценивание — процедура получения оценки проблемы на основе мнения специалистов (экспертов) с целью последующего принятия решения (выбора).

В данной работе анализировалась такая группа экспертных оценок, как индивидуальные оценки основаны на использовании мнения отдельных экспертов, независимых друг от друга. Данная группа включает в себя: оценка статей по теме курсовой работы, анализ голосования в опросах.

При анализ были использованы следующие способы измерения объектов:

Парное сравнение — это установление предпочтения объектов при сравнении всех возможных пар. Здесь не нужно, как при ранжировании, упорядочивать все объекты, необходимо в каждой из пар выявить более значимый объект или установить их равенство;

Непосредственная оценка. Часто бывает желательным не только упорядочить (ранжировать объекты анализа), но и определить, на сколько один фактор более значим, чем другие. В этом случае диапазон изменения характеристик объекта разбивается на отдельные интервалы, каждому из которых приписывается определенная оценка (балл), например, от 0 до 10. Именно поэтому метод непосредственной оценки иногда именуют также балльным методом.

Что касается требований к методу экспертных оценок, то он содержит ряд обязательных пунктов:

- тщательность подбора экспертов;
- оценка надежности, представленной экспертами информации;
- создание условий для продуктивного использования экспертов в ходе исследования;
- учет факторов, влияющих на суждения экспертов;
- сохранение информации экспертов без искажения на всех этапах исследования.
- качество и надежность экспертных оценок снижает неупорядоченный подбор экспертов.

Используется балльная система от 0 до 10, где каждый балл имеет определенное обозначение:

- неудовлетворительно – 1;
- почти удовлетворительно – 2;
- удовлетворительно – 3;
- весьма удовлетворительно – 4;
- хорошо – 5;
- весьма хорошо – 6;
- очень хорошо – 7;
- почти отлично – 8;
- отлично – 9;
- превосходно – 10.

Подбор конкретных экспертов проводится на основе анализа качества работы каждого из предлагаемых экспертов. Но как выделить, найти, подобрать таких людей? Надо прямо сказать, что нет методов подбора экспертов, наверняка обеспечивающих успех экспертизы. В проблеме подбора экспертов можно выделить две составляющие - составление списка возможных экспертов и выбор из них экспертной комиссии в соответствии с компетентностью кандидатов. Эксперты должны обладать опытом в областях, соответствующих решаемым задачам. При подборе экспертов следует учитывать момент личной заинтересованности, который может стать существенным препятствием для получения объективного суждения. Используются для этой цели разнообразные способы:

- оценка кандидатов в эксперты на основе статистического анализа результатов прошлой деятельности в качестве экспертов;
- коллективная оценка кандидата в эксперты как специалиста в данной области;
- самооценка кандидата в эксперты;
- аналитическое определение компетентности кандидатов в эксперты.

Однако всем этим методам присущи определенные недостатки, в том числе: отсутствие единой общепризнанной методики оценки; высокая трудоемкость оценки; возникновение проблем этического характера при использовании субъективных методов оценки.

Независимо от избранного способа оценки качеств кандидатов эксперты должны соответствовать во всех случаях определенным требованиям. А. С. Малинин и В. И. Мухин предлагают для описания экспертов, с точки зрения оценки качества решения проблемы, использовать следующие характеристики: профессиональная компетентность; наличие практического и исследовательского опыта в исследуемой области; креативность; конформность; аналитичность; широта мышления; глубина мышления; самокритичность.

Этапы экспертного оценивания:

- постановка цели исследования;

- выбор формы исследования, определение бюджета проекта;
- подготовка информационных материалов, бланков анкет, модератора процедуры;
- подбор экспертов;
- проведение экспертизы;
- анализ результатов (обработка экспертных оценок);
- подготовка отчета с результатами экспертного оценивания.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Сертификат эксплуатанта КВП

**СЕРТИФИКАТ ЭКСПЛУАТАНТА
AIR OPERATOR CERTIFICATE**



Российская Федерация
Russian Federation

Министерство Транспорта
Российской Федерации
Ministry of Transportation
of the Russian Federation

Федеральное Агентство
Воздушного Транспорта
Federal Air Transport Agency

№ 484
АОС

Дата истечения срока
действия сертификата

Сертификат эксплуатанта
действует до
приостановления или
аннулирования
уполномоченным органом
в области гражданской
авиации

Expiry date

АОС remains in force until
revoked or suspended

Государственное предприятие
Красноярского края "КрасАвиа"
"KrasAvia"

Адрес эксплуатанта

663021, Российская Федерация,
Красноярский край, Емельяновский
район, аэропорт Красноярск,
территория, строение № 40

Тел./Phone: (391) 291-81-98

Факс/Fax: (391) 291-81-84

E-mail: info@ak-krasavia.ru

Оперативная связь в
эксплуатации

Контактная информация,
позволяющая немедленно
связаться с оперативным
руководством

Operational points of contact

Contact details, at which
operational management can be
contacted without undue delay

Тел./Phone:

(391) 228-69-53

Факс/Fax:

(391) 228-69-61

E-mail:

info@ak-krasavia.ru

Настоящий сертификат удостоверяет в том, что ГП КК "КрасАвиа" предоставлено право осуществлять коммерческие воздушные перевозки, как это определено в прилагаемых эксплуатационных спецификациях, в соответствии с руководством по производству полетов, Конвенцией о международной гражданской авиации и воздушным законодательством Российской Федерации.

This certificate certifies that "KrasAvia" is authorized to perform commercial air operations, as defined in the attached operations specifications, in accordance with the operations manual, the Convention on International Civil Aviation and the air legislation of Russian Federation

Дата выдачи
Date of issue 08.11.2012

Фамилия и подпись:
Name and signature:

Должность:

Title:



А.В. Нерадько
Alexander V. Neraidko

Руководитель Федерального Агентства
Воздушного Транспорта
Head of Federal Air Transport Agency

Сертификат эксплуатанта АР

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

**Лицензия № ПП 0120 на осуществление перевозок пассажиров
воздушным транспортом**

 МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА (РОСАВИАЦИЯ)	
ЛИЦЕНЗИЯ	
№ ПП 0120	от « 01 » августа 2014 г.
На осуществление деятельности по перевозкам воздушным транспортом <small>(указывается конкретный вид лицензируемой деятельности)</small> пассажиров (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)	
Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемого вида деятельности, в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности»: работы и услуги по выполнению регулярных и нерегулярных <small>(указывается в соответствии с характером работ (услуг))</small> (чартерных) перевозок воздушным транспортом пассажиров <small>(указывается конкретный вид лицензируемой деятельности)</small>	
Настоящая лицензия предоставлена Государственному предприятию <small>(указывается полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование (в том числе фирменное наименование), организационно-правовая форма юридического лица, фамилия, имя и (в случае, если имеется) отчество индивидуального предпринимателя, наименование и реквизиты документа, удостоверяющего его личность)</small> Красноярского края «КрасАвиа» (ГП КК «КрасАвиа»)	
Основной государственный регистрационный номер юридического лица (индивидуального предпринимателя) (ОГРН)	1028800000822
Идентификационный номер налогоплательщика	8801010904
ФА 000325	

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Лицензия № ПГ 0121 на осуществление перевозок грузом воздушным транспортом

	
МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА (РОСАВИАЦИЯ)	
ЛИЦЕНЗИЯ	
№ ПГ 0121	от « 01 » августа 2014 г.
На осуществление деятельности по перевозкам воздушным транспортом <small>(осуществляется конкретный вид лицензируемой деятельности)</small> грузов (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)	
Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемого вида деятельности, в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности»: работы и услуги по выполнению регулярных и нерегулярных <small>(осуществляется в соответствии с формой работ (услуг),</small> (чартерных) перевозок воздушным транспортом грузов <small>(осуществляется конкретный вид лицензируемой деятельности)</small>	
Настоящая лицензия предоставлена Государственному предприятию <small>(осуществляется полное и (в случае, если имеется) сокращенное</small> Красноярского края «КрасАвиа» <small>(полное наименование (в том числе фирменное наименование), организационно-правовая форма юридического лица, фамилия,</small> (ГП КК «КрасАвиа») <small>(или в том случае, если имеется) личное наименование индивидуального предпринимателя, наименование и фамилия директора,</small> осуществляющего его личность)	
Основной государственный регистрационный номер юридического лица (индивидуального предпринимателя) (ОГРН) 1028800000822	
Идентификационный номер налогоплательщика 8801010904	
ФА 000326	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 **Бухгалтерский баланс**

Бухгалтерский баланс		Коды	
на 30 сентября 2017 г.		0710001	
		Форма по ОКУД	30 09 2017
		Дата (число, месяц, год)	
Государственное предприятие Красноярского края "КрасАвиа"		по ОКПО	41064302
Организация		ИНН	8801010904
Идентификационный номер налогоплательщика		по ОКВЭД	51.10.1
Вид экономической деятельности	Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию		
Организационно-правовая форма / форма собственности	краевая /	по ОКОПФ / ОКФС	65242 13
Единица измерения:	в тыс. рублей	по ОКЕИ	384
Местонахождение (адрес)			
660022, Красноярский край, Красноярск г, Аэровокзальная ул, дом № 9 Д			

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 30 сентября 2017 г.	На 31 декабря 2016 г.	На 31 декабря 2015 г.
	АКТИВ				
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
	Нематериальные активы	1110	31	-	-
	Результаты исследований и разработок	1120	-	-	-
	Нематериальные поисковые активы	1130	-	-	-
	Материальные поисковые активы	1140	-	-	-
	Основные средства	1150	1 098 711	1 186 142	1 012 524
	в том числе:				
	Здания		52 914	20 818	16 568
	сооружения		2 196	2 510	3 021
	машины и оборудования		378 266	185 317	146 852
	транспортные средства (ВС)		577 992	710 558	815 376
	другие виды транспортных средств		38 870	44 752	1 600
	производственный и хозяйственный инвентарь		-	-	6
	земельные участки		-	-	-
	долгосрочные затраты на ремонт и обслуживание ОС		-	108 567	-
	ОС не введенные в эксплуатацию		48 473	113 620	29 101
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-	-
	Финансовые вложения	1170	1 500	1 500	1 500
	в том числе:				
	вклад в уставный капитал ООО "АвиаТЦ"		1 500	1 500	1 500
	Отложенные налоговые активы	1180	159 233	142 009	104 339
	Прочие внеоборотные активы	1190	11 430	36 700	41 368
	в том числе:				
	Расходы будущих периодов	11901	11 430	36 700	41 368
	Итого по разделу I	1100	1 270 905	1 366 351	1 159 731
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
	Запасы	1210	329 888	535 421	354 181
	в том числе:				
	Материалы	12101	329 888	535 421	354 181
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	52 580	78 200	86 496
	в том числе:				
	НДС по приобретенным ОС	12201	52 580	78 200	86 496
	Дебиторская задолженность	1230	629 214	494 928	373 385
	в том числе:				
	Расчеты с поставщиками и подрядчиками	12301	78 154	128 274	129 938
	Расчеты с покупателями и заказчиками	12302	393 253	272 444	175 284

	Расчеты по налогам и сборам	12303	16 923	83 783	56 884
	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	12304	241	753	72
	Расчеты с персоналом по оплате труда	12305	310	557	879
	Расчеты с подотчетными лицами	12306	5 489	4 772	2 351
	Расчеты с персоналом по прочим операциям	12307	14	126	155
	Расчеты по вкладам в уставный (складочный) капитал	12308	3 927	3 927	3 927
	Расчеты с разными дебиторами и кредиторами	12309	-	-	-
	Расчеты с бюджетом по договорам на предоставление субсидий		130 903	292	3 895
	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	7 325	-	20 000
	в том числе:				
	Депозитные счета	12401	7 325	-	20 000
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	20 021	15 102	7 565
	в том числе:				
	Касса организации	12501	72	56	28
	Расчетные счета	12502	19 420	15 046	7 537
	Валютные счета	12503	529	-	-
	Прочие оборотные активы	1260	37 904	12 192	463
	в том числе:				
	Расчеты по НДС при исполнении обязанностей налогового агента	12601	687	80	163
	Расходы будущих периодов	12602	9 946	11 882	102
	Недостачи и потери от порчи ценностей	12603	27 271	230	198
	Итого по разделу II	1200	1 076 932	1 135 843	842 090
	БАЛАНС	1600	2 347 837	2 502 194	2 001 821

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 30 сентября 2017 г.	На 31 декабря 2016 г.	На 31 декабря 2015 г.
	ПАССИВ				
	III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ				
	Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)	1310	548 965	548 965	548 965
	Собственные акции, выкупленные у акционеров	1320	-	-	-
	Переоценка внеоборотных активов	1340	-	-	-
	Добавочный капитал (без переоценки)	1350	-	-	-
	Резервный капитал	1360	38 890	38 890	38 890
	Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	1370	(291 646)	(155 760)	10 968
	в том числе:				
	стоимость имущества в хозяйстве		253 195	253 195	253 195
	прибыль подлежащая распределению		-	84	-
			-	-	-
	Итого по разделу III	1300	296 209	432 095	598 823
	IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1410	420 620	476 853	17 000
	в том числе:				
	Долгосрочные кредиты	14101	220 620	276 853	17 000
	Долгосрочные займы	14102	200 000	200 000	-
	Отложенные налоговые обязательства	1420	76 877	77 009	67 413
	Оценочные обязательства	1430	-	-	-
	Прочие обязательства	1450	197 383	366 306	416 171
	в том числе:				
	расчеты по договорам лизинга		197 383	366 306	416 171
	Итого по разделу IV	1400	694 880	920 168	500 584
	V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1510	4 063	23 212	51 000
	в том числе:				
	Краткосрочные кредиты	15101	-	17 000	51 000
	Проценты по долгосрочным кредитам	15102	2 419	2 879	-
	Проценты по долгосрочным займам	15103	1 644	3 333	-
	Кредиторская задолженность	1520	1 265 684	1 049 753	766 950
	в том числе:				
	Расчеты с поставщиками и подрядчиками	15201	1 060 762	932 297	680 795
	Расчеты с покупателями и заказчиками	15202	53 049	35 182	29 779
	Расчеты по налогам и сборам	15203	34 539	9 364	10 465
	Расчеты по социальному страхованию и обеспечению	15204	73 865	35 719	15 826
	Расчеты с персоналом по оплате труда	15205	41 400	35 179	27 805
	Расчеты с подотчетными лицами	15206	223	816	745
	Расчеты с персоналом по прочим операциям	15207	1 846	1 196	1 535
	Расчеты с разными дебиторами и кредиторами	15208	-	-	-
	Доходы будущих периодов	1530	-	-	-
	Оценочные обязательства	1540	86 244	76 966	84 464
	Прочие обязательства	1550	757	-	-
	в том числе:				
	финансирование предупредительных мер		757	-	-
	Итого по разделу V	1500	1 356 748	1 149 931	902 414
	БАЛАНС	1700	2 347 837	2 502 194	2 001 821

Руководитель

Попов Иван Михайлович по
приказу №531/лз от 02.10.17г



ПРИЛОЖЕНИЕ И

Отчет о финансовых результатах

Отчет о финансовых результатах за Январь - Сентябрь 2017 г.		Форма по ОКУД Дата (число, месяц, год)	<table border="1"> <tr> <th colspan="3">Коды</th> </tr> <tr> <td colspan="3">0710002</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>09</td> <td>2017</td> </tr> </table>			Коды			0710002			30	09	2017
Коды														
0710002														
30	09	2017												
Организация Идентификационный номер налогоплательщика	Государственное предприятие Красноярского края "КрасАвиа"	по ОКПО	41064302											
Вид экономической деятельности	Перевозка воздушным пассажирским транспортом, подчиняющимся расписанию	ИНН по ОКВЭД	8801010904											
Организационно-правовая форма / форма собственности	краевая /	по ОКОПФ / ОКФС	51.10.1											
Единица измерения:	в тыс. рублей	по ОКЕИ	65242 13											
			384											

Пояснения	Наименование показателя	Код	За Январь - Сентябрь 2017 г.	За Январь - Сентябрь 2016 г.
	Выручка	2110	2 617 615	2 119 594
	Себестоимость продаж	2120	(3 047 604)	(2 366 690)
	Валовая прибыль (убыток)	2100	(429 989)	(247 096)
	Коммерческие расходы	2210	-	-
	Управленческие расходы	2220	(204 312)	(156 303)
	Прибыль (убыток) от продаж	2200	(634 301)	(403 399)
	Доходы от участия в других организациях	2310	-	-
	Проценты к получению	2320	771	395
	в том числе:			
	Проценты к получению	23201	771	395
	Проценты к уплате	2330	(41 630)	(10 311)
	в том числе:			
	Проценты к уплате	23301	(41 630)	(10 311)
	Прочие доходы	2340	855 606	588 407
	в том числе:			
	Доходы, связанные с реализацией основных средств	23401	248	5 199
	Доходы, связанные с ликвидацией основных средств	23402	-	-
	Доходы, связанные с реализацией прочего имущества	23403	134 360	48 520
	Прочие операционные доходы	23404	-	-
	Штрафы, пени, неустойки к получению	23405	7 636	1 347
	Прибыль прошлых лет	23406	168	7 796
	Курсовые разницы	23407	6 359	725
	Доходы в виде списанной кредиторской задолженности	23408	1 584	2 169
	Прочие внереализационные доходы	23409	719	894
	Акцизы на авиационный керосин		73 150	30 037
	Субсидии на осуществлении пассажирских перевозок		399 123	374 584
	Возмещение расходов на содержание аэропортов		119 591	35 601
	Возмещение затрат на уплату лизинговых платежей		66 586	81 535
	Страховое возмещение		45 325	-
	Финансирование предупредительных мер по сокращению травматизма		757	-
	Прочие расходы	2350	(333 688)	(146 380)
	в том числе:			
	Расходы, связанные с реализацией основных средств	23501	-	(5 004)
	Расходы, связанные с ликвидацией основных средств	23502	(1 080)	-
	Расходы, связанные с реализацией прочего имущества	23503	(130 274)	(46 176)

	Расходы в виде образованных оценочных резервов	23504	(14 809)	-
	Расходы на услуги банков	23505	(6 488)	(8 952)
	Прочие операционные расходы	23506	-	-
	Штрафы, пени, неустойки к уплате	23507	(28 499)	(8 448)
	Убытки прошлых лет	23508	(47 735)	(41 746)
	Курсовые разницы	23509	(4 126)	(240)
	Налоги и сборы	23510	(14 877)	(14 226)
	Расходы в виде списанной дебиторской задолженности	23511	(9 046)	(3 073)
	Прочие внереализационные расходы	23512	(26 423)	(13 997)
	Страховое возмещение		(45 325)	-
	Материальная помощь		(840)	(95)
	Проценты за пользование денежными средствами		(4 166)	(4 423)
	Прибыль (убыток) до налогообложения	2300	(153 242)	28 712
	Текущий налог на прибыль	2410	-	-
	в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	2421	(13 292)	(8 265)
	Изменение отложенных налоговых обязательств	2430	132	(7 642)
	Изменение отложенных налоговых активов	2450	17 224	(6 242)
	Прочее	2460	-	-
	Чистая прибыль (убыток)	2400	(135 886)	14 828

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Опрос удовлетворенности пассажиров авиакомпании

1) Укажите ваш возраст:

- а. до 18 лет;
- б. 18 – 25;
- в. 25 – 35;
- г. 35 – 45;
- д. 45 – 60;
- е. Свыше 60.

2) Как часто Вы пользуетесь самолётом?

- а. один раз в неделю и чаще;
- б. 2-3 раза в месяц;
- в. один раз в месяц;
- г. несколько раз в год;
- д. один раз в год и менее часто;
- е. никогда.

3) Оцените, пожалуйста, цену авиабилета, учитывая обстоятельства Вашего полета (на вопрос Вы можете ответить согласен/на, не согласен/на, я не знаю):

- а. я запланировал/а этот рейс, не учитывая цену авиабилета;
- б. я планировал/а рейс у другой авиакомпании, но из-за цены я перебронировал/а рейс к вам;
- в. я хотел/а лететь попозже/раньше, но из-за цены я лечу сейчас;

4) Оцените, пожалуйста, качество услуг, предлагаемые в самолете (ответ рассчитан по бальной системе, вопрос Вы можете оценить от 1 до 4 баллов, следовательно, 1 – плохо, 2 –удовлетворительно, 3 – хорошо, 4 - отлично):

- а. присутствие стюардесс;
- б. готовность экипажа самолета помочь;
- в. внешний вид экипажа;

г. качество напитков и закусок;

д. общий уровень качества обслуживания.

5) Оцените, пожалуйста, самолет, на котором Вы летели (ответ рассчитан по бальной системе, вопрос Вы можете оценить от 1 до 4 баллов, следовательно, 1 – плохо, 2 – удовлетворительно, 3 – хорошо, 4 - отлично):

а. удобство сидений;

б. чистота;

в. шум.

6) Если у Вас есть предложения по улучшении сервиса, напишите их сюда.

ПРИЛОЖЕНИЕ Л

Пример отзыва об услуге



Здравствуйте, получила посылку. Спасибо большое, все подошло как раз)



Здравствуйте,

очень рады, что Вам все понравилось)

Если Вам будет не сложно, оставьте отзыв, а лучше фотоотзыв у нас в группе на счёт вашей посылки

<https://vk.com/>

спасибо 🌹

Будем Вам очень благодарны за оставленные комментарии!



За видео-отзыв подарим жидкую помаду "Kylie Holiday Edition".

Или же скидку -30 грн на следующий заказ 🔥🔥🔥